

**ทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร:
กรณีศึกษากองบริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ**
**Work Attitudes Affection Personnel Performance Efficiency:
A Case Study of Field Administration Division,
National Statistical Office of Thailand**

กานต์ชนัน ทองท่า¹, วลัยพร รัตนเศรษฐ²

Kanchon Thongtha¹, Associate Professor Dr. Walaiporn Rattanaset²

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, kanchon9@gmail.com

²คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, walaiporn.rat@dpu.ac.th

¹Student in Master of Public Administration Program, Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University, ²Dean of Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University

*Corresponding Author's Email: kanchon9@gmail.com

Received 4 August, 2024

Revised 2 October, 2024

Accepted 9 December, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Proportional Stratified Sampling เมื่อได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยสรุปประเด็นและนำมาจัดกลุ่มสำหรับออกแบบข้อคำถามในแบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากร จากกลุ่มตัวอย่าง 6 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Purposive Sampling จากนั้นนำมาสรุป วิเคราะห์ และจัดกลุ่มประเด็นคำตอบ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากร

ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพและระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) บุคลากรมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 2) ทัศนคติในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ, ด้านอารมณ์ ความรู้สึก, และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม และด้านอารมณ์

ความรู้สึก ตามลำดับ 3) ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาบุคลากร พบว่า ควรมีการถอดบทเรียนหลังเสร็จสิ้นโครงการ ซึ่งจะช่วยให้ทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขที่จะช่วยให้กระบวนการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ทักษะคิดในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of performance efficiency, 2) to compare performance efficiency based on individual factors, 3) to examine work attitudes affecting performance efficiency, 4) to propose personnel development guidelines. Two sets of questionnaires were used: The first set focused on work attitudes affecting performance efficiency and was administered to a sample of 120 individuals, selected through Proportional Stratified Sampling. Upon analyzing the first set of questionnaire responses, the researcher identified certain issues that required attention. These issues were summarized and grouped to design the second set of questionnaires, which consisted of open-ended questions about personnel development proposals and was administered to a Purposive Sampling of 6 individuals. The responses were then summarized, analyzed, and categorized to develop personnel development guidelines.

The study found that the overall levels of performance efficiency and work attitudes were very high. The hypothesis testing revealed that: 1) personnel with different individual factors, such as age and work experience, 2) work attitudes including Cognitive Component, Affective Component, and Behavioral Component which significantly affected performance efficiency. The work attitude most affecting performance efficiency was Cognitive Component, followed by Behavioral Component and Affective Component. In addition, the personnel development proposals suggested that lessons learned after the completion of a project to identify problems and solutions, thereby improving the efficiency of the work process.

Keywords: Work Attitudes, Performance Efficiency, Field Administration Division

บทนำ

การพัฒนาองค์กร คือ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อมุ่งที่จะเปลี่ยนความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม และโครงสร้างในอันที่จะให้องค์กรปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (จุมพล หนิมพานิช, 2556) และเป็นความพยายามในการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้าในองค์กร เป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบทุกระบบการทำงานที่ประกอบกันขึ้นเป็นองค์กร โดยอาศัยผลของความรู้จากพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาสอดแทรกในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถใน

การปรับตัวขององค์การให้เข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านทักษะ ความชำนาญ ในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทาง (ทิวพร พรหมจอม, 2560) องค์ประกอบส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์การ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์การและเกิดการผลักดันการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การใดสามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์การ (สมคิด บางโม, 2545)

ทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากร มี 3 องค์ประกอบ (Gibson, 2000; Sharon and Saul M, 1996) ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) ด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) และ ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ถือเป็นเรื่องที่ทำให้ความสำคัญอย่างมากในหลายองค์การ เพราะทัศนคติในการทำงานของบุคลากรในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงาน และหากบุคลากรในองค์การมีทัศนคติที่ไม่ดีในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและคุณภาพของงานลดลง ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย นอกจากนี้ยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดจากความพึงพอใจของตัวบุคคล ซึ่งมีผลต่อเป้าหมายหรือความสำเร็จของงานและองค์การ หากบุคลากรในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็อาจจะเป็นเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง เกิดผลเสียต่องานและองค์การ และยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารขององค์การ (อัครเดช ไม้จันทร์, 2561)

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ตระหนักเห็นถึงความสำคัญของทัศนคติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับใด และทัศนคติดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานและสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางสำหรับการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมนโยบายในการรักษานักบุคลากรขององค์การ (Employee Retention) ที่มีคุณภาพไว้ให้คงอยู่กับองค์การได้อย่างยาวนานยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การต่อไปได้ อันจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงการส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรตามหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ทำให้องค์การมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทักษะ

ทัศนคติเป็นการกำหนดของพฤติกรรมเพราะว่าเกี่ยวข้องกับการรับรู้ และการเรียนรู้ ทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งในทางบวกและทางลบ เป็นภาวะจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวให้เข้ากับองค์การ ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายความหมายของทัศนคติไว้มากมายหลายแนวความคิด ส่วนใหญ่มีลักษณะที่ความหมายคล้ายคลึงกัน โดยให้คำจำกัดไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมเป็นการสนับสนุนหรือการต่อต้านเหตุการณ์ สถานการณ์ หรือบุคคล อีกทั้งทัศนคติยังเป็นความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ สถาบัน หรือข้อเสนอใด ๆ ทั้งในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ (Carter, 1959; Kendler, 1963; Munn, 1971) ซึ่งได้สอดคล้องกับความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 และนักวิชาการของประเทศไทยได้ให้ความหมายของทัศนคติ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, 2542; ชูชัย สมितिไกร, 2556) ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดเห็น หรือระดับความรู้สึกต่อบางสิ่งบางอย่าง โดยสามารถนำไปสู่พฤติกรรมที่จะแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเรานั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ โดยทัศนคติของแต่ละคนเป็นผลมาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมรอบตัว ซึ่งทัศนคติถือเป็นความรู้สึกหรือการนึกคิดส่วนบุคคล แต่เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัส มองเห็น หรือจับต้องได้ เราจึงจะสามารถรับรู้ทัศนคติของแต่ละบุคคลได้จากการตีความในสิ่งที่บุคคลนั้นพูดหรือกระทำออกมา อาจเป็นไปได้ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยที่ทัศนคติของคนเรานั้นสามารถเปลี่ยนไปได้ตามการรับรู้ การศึกษา และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการลอกเลียนแบบ (สุภาวรรณ ปานจ้อย, 2560, อ้างถึงใน วิโรจน์ สุวรรณประไพ, 2565) แต่อย่างไรก็ตาม การที่เราจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ดีต่อ

องค์การนั้น ขึ้นอยู่กับเราว่าเราคือใคร จุดอ่อนหรือจุดแข็งของบุคลากรมีมากน้อยแค่ไหน ทิศทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีความสำคัญและจำเป็นอย่างไร และเทคนิคหรือวิธีการที่เลือกใช้เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นอย่างไร (จริญญา ปานเจริญ, 2553)

นักจิตวิทยา ได้แก่ Kretch, Crutchfield and Ballachey (1962) และ Triandis (1971) ได้สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการศึกษาด้านทัศนคติและยังให้คำนิยามไว้ครอบคลุมอย่างครบถ้วน ประกอบด้วย

(1) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ หรือองค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไป ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลที่มีความรู้หรือ คิดว่าสิ่งนั้นดีจริง ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากรู้มาก่อนว่าไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น โดยรวมประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็น

(2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกที่เกี่ยวข้องและต่อเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพและค่านิยมของแต่ละบุคคล

(3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลหนึ่งหรือต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ หรือองค์ประกอบด้านปัญญา และองค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ในความหมายอย่างกว้างขวาง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capacity) การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Peterson and Plowman (1953) ได้กล่าวถึงไว้ 4 ข้อ ดังนี้

(1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คู่ค้ามีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้น ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

(2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้ และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

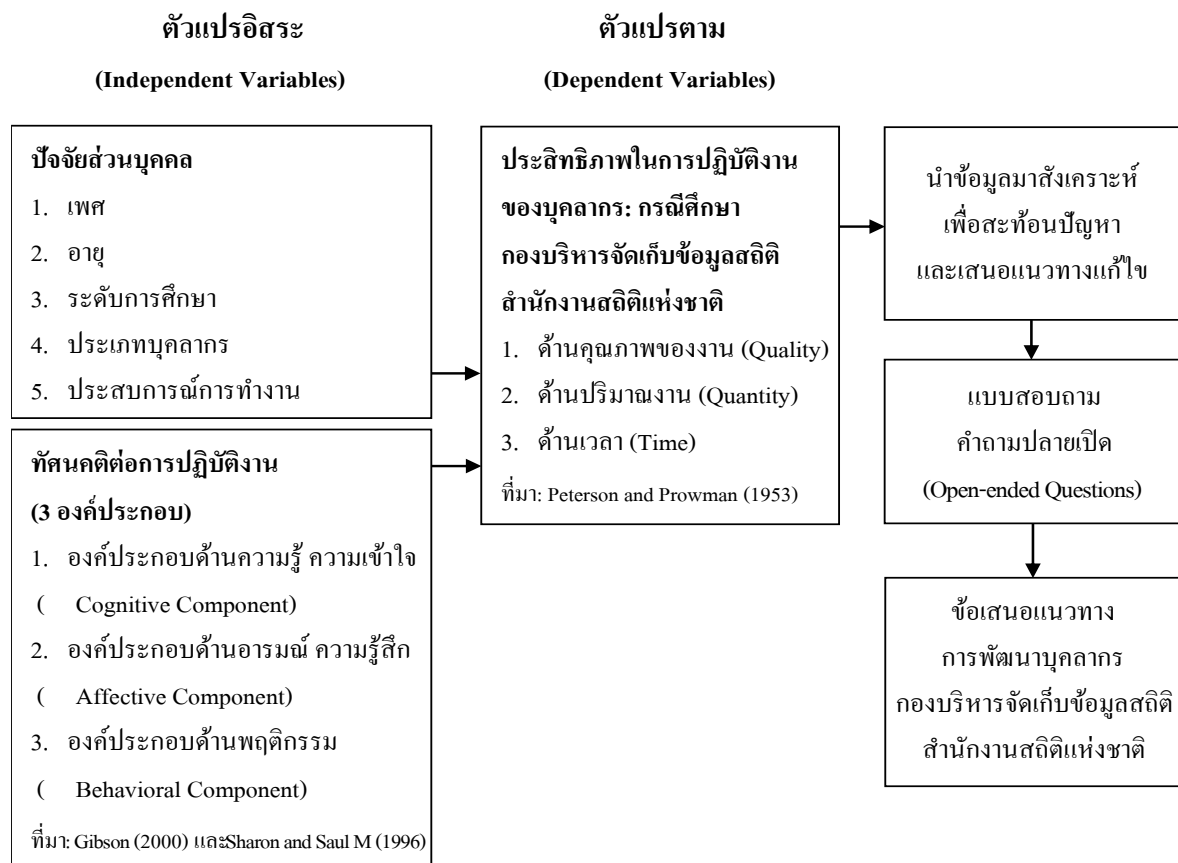
(3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น

(4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัย ผู้วิจัยสามารถพัฒนากกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาของบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ จากนั้นนำเอาข้อปัญหาจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ที่มีผู้ตอบในระดับมากถึงมากที่สุดมาออกแบบคำถามในแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาบุคลากรกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติ โดยให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับบริหารหรือระดับหัวหน้างานของกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร วิธีการสุ่มตัวอย่าง และการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 ชุด สำหรับการตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 และการตอบแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการตอบแบบสอบถามชุดที่ 1

2.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวนรวมทั้งสิ้น 165 คน (กองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ, 2567) โดยแบ่งออกตามประเภทของบุคลากร ได้แก่

- ประเภทข้าราชการ จำนวน 58 คน
- ประเภทพนักงานราชการ จำนวน 99 คน
- ประเภทลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 8 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยสูตรของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่างที่ร้อยละ 95 เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และจากการคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 117 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นขนาดตัวอย่าง ขั้นต่ำ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์และเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการเก็บข้อมูลสำรองเพิ่มอีกจำนวน 3 ตัวอย่าง รวมจำนวนขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 120 ตัวอย่าง

2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างทั้งหมด 120 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) ตามประเภทบุคลากร เพื่อที่จะเก็บข้อมูลและนำมาทำการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างต่อไป รายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน

ประชากร (ตามประเภทบุคลากร)	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ข้าราชการ	58	42
พนักงานราชการ	99	72
ลูกจ้างชั่วคราว	8	6
รวมทั้งสิ้น	165	120

2.4 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการตอบแบบสอบถามชุดที่ 2

ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการกลุ่ม และข้าราชการ (ระดับหัวหน้างาน) ของกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 6 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การกำกับ ดูแล และติดตามงานภายในกองมีความคุ้นเคยและคุ้นชิน กับบุคลากร มีระยะเวลาการบรรจุรับราชการและประสบการณ์การทำงานที่สำนักงานสถิติแห่งชาติมานานเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น แนวทางหลักการ วิธีการ รวมถึงข้อเสนอแนะที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรได้เป็นอย่างดี สำหรับการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งประกอบไปด้วย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ชุดที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย

- (1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) จำนวน 3 ข้อ
- (2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) จำนวน 3 ข้อ
- (3) ด้านเวลา (Time) จำนวน 4 ข้อ

โดยตอนที่ 2 – ตอนที่ 5 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale และมีลักษณะเป็นข้อความแสดงความคิดเห็น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ชุดที่ 2

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้รับข้อปัญหาที่มีผู้ตอบในแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งเป็นข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุดถึงมากที่สุด หรือข้อที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำมาสรุปและสังเคราะห์ เพื่อจัดทำข้อคำถามในแบบสอบถามชุดที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น แนวทาง หลักการ วิธีการ รวมถึงข้อเสนอแนะ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาบุคลากรกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

(1) ผู้วิจัยติดต่อขอจดหมายรับรองจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ถึงผู้อำนวยการกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ เพื่อขอความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร และผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลการวิจัยควบคู่ไปด้วย

(2) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามชุดที่ 1 จำนวน 120 ชุด ถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ โดยการตอบแบบสอบถามเป็นรูปแบบออนไลน์

(3) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 120 ชุด และทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

(4) นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสังเคราะห์และจัดกลุ่มประเด็นปัญหาที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อออกแบบและจัดทำแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิด

(5) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามชุดที่ 2 จำนวน 6 ชุด ถึงผู้อำนวยการกลุ่ม และข้าราชการ (ระดับหัวหน้างาน) ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การกำกับ ดูแล และติดตามงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาบุคลากร โดยการตอบแบบสอบถามเป็นรูปแบบออนไลน์

(6) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 6 ชุด และนำข้อมูลมาสรุปวิเคราะห์ และจัดกลุ่มประเด็นคำตอบ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะทางการพัฒนาบุคลากรกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ โดยทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบและประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ

(2) ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(3) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

(1) สถิติ t-Test เป็นการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

(2) สถิติ F-Test เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์การทำงาน และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

(3) การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ทศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) จากแบบสอบถามคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาเปรียบเทียบและสังเคราะห์

ผลการวิจัยและสรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 เป็นบุคลากรประเภทพนักงานราชการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3

ตอนที่ 2 ทศนคติในการปฏิบัติงาน พบว่า ทศนคติในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.55) และด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในประเด็นแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ ในการ

ทำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ รองลงมา คือ ท่านมองผลลัพธ์ให้บรรลุเป้าหมายเป็นหลักในการทำงาน และน้อยที่สุด คือ ท่านพร้อมที่จะทำงานภายใต้สภาวะ ความกดดันและอยู่บนความเสี่ยงได้

2. ทศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านอารมณ์ ความรู้สึก พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความรักและมุ่งมั่นในงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ รองลงมา คือ ท่านพร้อมปรับการทำงานด้วยความยืดหยุ่นและสร้างความสำเร็จ และน้อยที่สุด คือ ท่านชอบทำงานที่ต้องพบปะผู้คนหลากหลาย

3. ทศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ความเข้าใจ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคิดว่างานของท่าน มีความสำคัญต่อองค์กร รองลงมา คือ ท่านมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ภารกิจของงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี และน้อยที่สุด คือ องค์กรมีนโยบายระบบสนับสนุนการช่วยเหลือปัญหาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.59) และด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในประเด็นแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และน้อยที่สุด ท่านจะปรับปรุงการทำงานของท่านในการใช้เวลาทำงานที่น้อยลงและงานออกมามีคุณภาพ ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมา ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุด ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี ทำให้การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมี รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพและถูกต้อง ตามระเบียบ และได้รับความน่าเชื่อถือ และน้อยที่สุด ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากการวิเคราะห์ผล สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- เพศ		✓
- อายุ	✓	
- ระดับการศึกษา		✓
- ประเภทบุคลากร		✓
- ประสบการณ์การทำงาน	✓	
2. ทักษะคิดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติสำนักงานสถิติแห่งชาติ		
- ด้านความรู้ ความเข้าใจ	✓	
- ด้านอารมณ์ ความรู้สึก	✓	
- ด้านพฤติกรรม	✓	

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน และบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ทักษะคิดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ทักษะคิด

ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน โดยทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ มากที่สุด คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ($Beta = 0.427$) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม ($Beta = 0.346$) และด้านอารมณ์ ความรู้สึก ($Beta = 0.817$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามคำถามปลายเปิด จากผลการศึกษาและวิเคราะห์แบบสอบถามชุดที่ 1 พบว่า ประเด็นปัญหาสำคัญ มีจำนวน 3 ข้อ ผู้วิจัยได้นำมาออกแบบคำถามในแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการกลุ่ม และข้าราชการ (ระดับหัวหน้างาน) จำนวน 6 คน เมื่อนำแบบสอบถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน ทำการตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามคำถามชุดที่ 2 มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผล

ข้อคำถาม 1 จากการที่องค์กรมีการสนับสนุนการทำงานของบุคลากรอยู่แล้ว ในส่วนของกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ ควรมีการสนับสนุนหรือส่งเสริมการทำงานหรือการช่วยเหลือปัญหาให้กับบุคลากร ด้วยวิธีการหรือรูปแบบใดที่จะช่วยให้การทำงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอให้มีการส่งเสริม ผลักดัน และสนับสนุนในกระบวนการการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง ทุกรูปแบบ อยู่อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความเชื่อใจ และสร้างการรับรู้กับทุกภาคส่วนให้รับรู้ถึงภารกิจ หรือโครงการที่สำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการอยู่ เนื่องจากในปัจจุบันมีปัญหาจาก แก๊ง Call Center ทำให้การทำงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติค่อนข้างลำบาก ไม่ได้ได้รับความยินยอมในการให้ข้อมูลกับทางเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของข้อมูลสถิติ

ข้อคำถาม 2 วิธีการ รูปแบบ หรือข้อเสนอแนะใด ที่จะส่งเสริมสร้างทัศนคติด้านอารมณ์ ความรู้สึกของบุคลากรให้ได้ผลดี และส่งผลดีต่อการทำงานของบุคลากรกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอให้สำนักงานสถิติแห่งชาติมีการจัดกิจกรรม Outing การประชุม การสัมมนา หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสพบปะ พูดคุย ทำความรู้จัก หรือสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และส่งผลดีต่อการทำงานร่วมกันในอนาคต

ข้อคำถาม 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีจำนวนและปริมาณที่มาก (ในบางช่วงเวลา/บางคาบปฏิบัติงาน) ท่านจะมีวิธีการ รูปแบบหรือข้อเสนอแนะใดที่จะช่วยให้ปริมาณงานมีความเหมาะสมและสมดุลกับจำนวนบุคลากร โดยคำนึงถึง

ประสิทธิภาพของงานเป็นหลักด้วย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางให้กับทางสำนักงานสถิติแห่งชาติ และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง (เจ้าของโครงการ) จัดการประชุมหรือการพูดคุยกลุ่มย่อย เพื่อหาหรือแนวทาง วิธีการ หรือการกำหนดโครงการก่อนที่จะเริ่มการปฏิบัติงานจริง ให้มีความสอดคล้องกับปริมาณงานหรือโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ ไม่ให้งานมีความซ้ำซ้อนกัน ซึ่งจะช่วยให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และงานมีคุณภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 4 ข้อ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี สามารถนำองค์ความรู้ ทักษะความสามารถ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละสายงาน มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน อุทิศตนเองเพื่องานส่วนรวม มีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน จึงทำให้งานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณภาพ และประสบความสำเร็จ

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า บุคลากรทั้งเพศชายและหญิง ที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ โดยพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) บุคลากรทุกเพศ ทุกระดับ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ไม่แบ่งแยกประเภท จึงส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า ด้วยหน้าที่และภารกิจหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นตัวอย่าง ต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ในการนำมาเป็นเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติส่วนมากได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการมานาน มีการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานมาหลากหลายรูปแบบวิธี ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลการวิจัย

พบว่า ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ, ด้านอารมณ์ ความรู้สึก, และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ อภิปรายได้ว่า บุคลากรที่ทำงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี มีความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และภารกิจ จะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักการ มองผลลัพธ์ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายงานตามเป้าหมาย ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน โดยทักษะในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ มากที่สุด คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ($Beta = 0.427$) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม ($Beta = 0.346$) และด้านอารมณ์ ความรู้สึก ($Beta = 0.817$) ตามลำดับ

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เสนอแนวทางการพัฒนามูลฐานที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางที่จะพัฒนามูลฐานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมุ่งเป้าไปที่ทัศนคติในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยดังกล่าว บุคลากรต้องการที่จะให้หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับระบบการทำงานต่าง ๆ ที่จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือการแก้ไขปัญหาให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และให้มีการประชุม/สัมมนาเพื่อการถอดบทเรียน (Lesson learned) เพื่อทุกส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน จะได้รับรู้ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการการทำงานที่ดีขึ้น ก็จะส่งผลต่อกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในลำดับขั้นตอนต่อไป ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนามูลฐานด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน และหากบุคลากรมีระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี มาจากการสังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้ง 6 คน มาสังเคราะห์ร่วมกัน รวมถึงประสบการณ์ของผู้วิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับระบบการทำงานต่าง ๆ ที่จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.2 ควรนำประเด็นจากทัศนคติต่อการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ, ด้านอารมณ์ ความรู้สึก, และด้านพฤติกรรม มาปรับใช้ในกระบวนการการปฏิบัติงาน เพราะทัศนคติต่อการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมในรูปแบบของการอบรม สัมมนา หรือการถอดบทเรียน (Lesson learned) ให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาองค์การและการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยการใช้แบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ นำผลมาสรุป วิเคราะห์ แล้วแยกเป็นประเด็น เพื่อนำมาเข้าการสนทนากลุ่ม (Focus group) ในการวิจัยเชิงคุณภาพ แล้วจึงสรุปและสังเคราะห์อีกครั้ง

2.2 ควรมีการศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

กองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ. (2567). *รายงานประจำปี*. กรุงเทพฯ: กองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ.

จริญญา ปานเจริญ. (2553). *การจัดการและพฤติกรรมในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

จุมพล หนิมพานิช. (2556). *การบริหารและการพัฒนาองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมมาธิราช.

ชูชัย สมितिไกร. (2556). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*

(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิ.พรินท์ (1991).

ทิวาพร พรหมจอม. (2560). *ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหาร*

ส่วนจังหวัดสกลนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร), มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์

พับลิเคชั่นส์.

วิโรจน์ สุวรรณประไพ. (2565). *ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐใน*

หน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร),

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- สมคิด บางโพ. (2540). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: นานาอักษรการพิมพ์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม*
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ),
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Carter, V.G. (1959). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J. (2000). *Organizations, behavior, structure, processes (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Kendler, H. H. (1963). *Basic psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Krech, D., Crutchfield, R. S., & Ballachey, E. L. (1962). *Individual in society: A textbook of social psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Munn, N. L. (1971). *The evolution of the human mind*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt (HMH).
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management (3rd ed.)*. Illinois: Irwin.
- Sharon, S., and Saul M. (1996). *Social psychology*. Boston: Houghton Mifflin.
- Triandis, H.C. (1971). *Attitude and Attitude Change*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistic: An Introduction Analysis (2nd ed)*. New York: Harper and Row.