

Development of Performance Appraisal Indicators of the administrators at the Operational Level under the Provincial Administrative Organization

Sureporn Suwanchatree

M.Ed. (Research and Evaluation), Graduate Student
Department of Research and Evaluation, Faculty of Education
Thaksin University

Matee Disawat

Ed.D. (Research and Evaluation of Education), Lecturer
Department of Evaluation and Research, Faculty of Education
Thaksin University

Saowaros Yingwanna

Kh.D. (Educational Research Methodology), Lecturer
Department of Evaluation and Research, Faculty of Education
Thaksin University

Received : March 20, 2019/ Revised : May 30, 2019/ Accepted : June 7, 2019

Abstract

The study aimed to develop indicators and criteria for performance appraisal (PA) of administrators at the operational level under the provincial administrative organization (PAO). The research was divided into 4 steps as follow ; 1) synthesis of PA indicators of the administrators at the operational level under PAO by synthesizing the documents, the research papers, and the expert interview, 2) development of indicators and criteria for PA of the administrators at the operational level under PAO by using the Delphi method, 3) experiments of indicators and criteria for PA of the administrators at the operational level under PAO to the director and the head of the department by analyzing the Rater Agreement Index (RAI), and 4) assessment of indicators and criteria for PA of the administrators at the operational level under PAO by using questionnaire on the use of indicators and criteria for PA of the administrators at the operational level under PAO by interviewing the director and the head of the department who were the experimental group in the third step

The findings revealed that the developed PA indicators consisted of 2 competencies which were 5 areas of core competency: namely 1) 10 indicators in Achievement Motivation, 2) 6 indicators in Integrity, 3) 8 indicators in Organizational Awareness, 4) 5 indicators in Service Excellence, 5) 8 indicators in Teamwork.; and 3 areas of functional competency : for instance 1) 6 indicators in Adherence to Laws/Regulations, 2) 4 indicators in Expertise, and 3) 6 indicators in Accuracy and Order. The result of PA indicators experiment revealed that, based on the assessment of 53 indicators by the director and the head of the department as the raters, the RAI indicated consistent among the raters. The assessment result of the use of PA indicators showed that the director and the head of the department opinioned on the use of the indicators of PA in terms of application, feasibility, appropriateness, and accuracy was at a high level.

Keywords: Delphi Technique, Development of Indicators, Performance Appraisal, Administrators at the Operational Level

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

นางสาวสุรีพร สุวรรณชาติ

กศ.ม. (การวิจัยและประเมิน), นักศึกษาปริญญาโท

สาขาการวิจัยและประเมิน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

เมธี ดิสวัสดิ์

กศ.ด. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา), อาจารย์

สาขาการประเมินผลและวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

เสาวรส ยิ่งวรรณะ

ค.ด. (วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา), อาจารย์

สาขาการประเมินผลและวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

วันรับบทความ : 20 มีนาคม 2562/ วันแก้ไขบทความ : 30 พฤษภาคม 2562/

วันตอบรับบทความ : 7 มิถุนายน 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด การวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยการสังเคราะห์เอกสาร งานวิจัย และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 2) การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3) การทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กับผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่าย โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ประเมิน 4) การประเมินตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยการสอบถามผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายที่เป็นกลุ่มทดลองใช้ในขั้นตอนที่ 3

ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 2 สมรรถนะ คือ สมรรถนะหลัก มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 10 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม มี 6 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน มี 8 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านการบริการเป็นเลิศ มี 5 ตัวบ่งชี้ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม มี 8 ตัวบ่งชี้ และสมรรถนะประจำสายงาน มี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการยึดมั่นในหลักเกณฑ์ มี 6 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ มี 4 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน มี 6 ตัวบ่งชี้ ผลการทดลองใช้ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า จากการประเมินตัวบ่งชี้ 53 ตัวบ่งชี้ โดยผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ประเมิน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมินมีความสอดคล้องกัน ผลการประเมินการใช้ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายมีความคิดเห็นต่อการใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม ด้านความแม่นยำ อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: เทคนิคเดลฟาย, การพัฒนาตัวบ่งชี้, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, เจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน

บทนำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงานบุคคลที่สามารถช่วยเหลือเกื้อกูล สนับสนุนและพัฒนาการทำงานของหน่วยงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงนับได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีประโยชน์ที่หน่วยงานพึงจัดทำ (สำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2556 : 12) ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยในการตัดสินใจในการพิจารณาการเลื่อนระดับงาน (Promotions) การให้รางวัลตอบแทน และการเลิกจ้าง รวมทั้งการปรับเงินเดือนประจำปี แต่ต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการที่พนักงานคนใดมีผลงานดีถึงดีมากสำหรับงานตำแหน่งปัจจุบันมิได้หมายความว่าต้องมีการเลื่อนระดับงานที่สูงขึ้นเสมอไป เพราะผลการปฏิบัติงานที่ดีมากเป็นความสามารถบนตำแหน่งงานเดิม ตำแหน่งที่สูงขึ้นต้องมีความสามารถที่สูงขึ้นกว่าตำแหน่งงานเดิมเนื่องจากมีทำงานที่ต่างกัน ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่องค์กรให้ทำหน้าที่ในการพัฒนาพนักงาน คือเมื่อผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานต้องแนะนำว่าพนักงานควรปรับปรุงพฤติกรรมทัศนคติ ทักษะ และความรู้ ผู้บังคับบัญชาต้องทำหน้าที่ในการสอนงานและฝึกอบรมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามที่ผู้บังคับบัญชาคาดหมาย (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2550 : 188)

งานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญในการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จและช่วยให้กลไกในการจัดการต่าง ๆ เป็นไปโดยไม่ติดขัด ผู้ที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับงานธุรการจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล จัดการให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ และพยายามปรับปรุงงานให้สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์การได้ตลอดเวลา (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2551 : 6) การดำเนินงานธุรการถึงแม้จะไม่ใช่งานหลักขององค์กร แต่งานธุรการนับว่ามีความสำคัญมากงานหนึ่ง เพราะเป็นศูนย์กลางของการบริหารจัดการที่ทำให้งานอื่น ๆ มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานการจัดการศึกษาทั้งระบบงานธุรการเป็นงานบริหารที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยให้การดำเนินงานไปด้วยดีและมีความสำคัญ

ต่อหน่วยงาน ถ้างานธุรการของหน่วยงานใดไม่สะดวก ไม่คล่องตัว จะไม่เอื้ออำนวยการดำเนินงานก็จะทำให้งานต่าง ๆ ล่าช้า หรือสะดุดอยู่ ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การดำเนินงานธุรการผิดพลาดอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานนั้นได้ ซึ่ง วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551 : 9) กล่าวว่า งานหลักของผู้รับผิดชอบงานธุรการประการหนึ่งก็คือ การบริหารสำนักงาน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารงานธุรการมีหน้าที่ให้ความสะดวกแก่หน่วยงานอื่นและให้บริการช่วยเสริมงานหลักขององค์กรในด้านเอกสาร การใช้เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน การรับส่งจดหมาย การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ และอื่น ๆ สำนักงานนั้นเปรียบเสมือนที่รวมกิจกรรมทุกอย่างขององค์กร ดังนั้นหากงานในสำนักงานปั่นป่วน ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยก็จะมีผลต่อการจัดระบบการทำงาน การบริหารสำนักงานจึงควรมีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และก็เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารงานธุรการในการบริหารงานสำนักงานให้สามารถให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่เชื่อถือ ประหยัดเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่าย รวมทั้งสามารถเพิ่มคุณภาพและปริมาณให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการวิจัยที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่นิยมแพร่หลายทั้งการวิจัยด้านธุรกิจ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ หรือการศึกษา เดลฟายเป็นวิธีการวิจัยหรือตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างเต็มที่และอิสระโดยไม่ต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่น และที่สำคัญวิธีการยังเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้กลั่นกรองความคิดเห็นของตนเองอย่างใคร่ครวญรอบคอบ ปราศจากการขึ้นจากกลุ่มและไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลทางความคิดของผู้อื่น ทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ได้ (ชัยลิขิต สร้อยเพชรเกษม. 2555 : 3)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. เพื่อทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

4. เพื่อประเมินตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงตัวบ่งชี้การประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งสามารถนำมาพัฒนา เครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ธุรการ ระดับปฏิบัติงาน

2. เป็นข้อมูลสารสนเทศที่นำไปใช้ในการกำหนด กรอบการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับ ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของ เจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้การประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้การ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับ ปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งได้พัฒนา ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ธุรการระดับปฏิบัติงาน โดยการสร้างกรอบแนวคิด ขึ้นต้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับ ปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้ง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน จากนั้นนำสารสนเทศที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อกำหนด กรอบตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ธุรการ ระดับปฏิบัติงาน

แหล่งข้อมูล

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล

การปฏิบัติงาน รายละเอียดการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ธุรการ ระดับปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ธุรการและมีประสบการณ์ในงานธุรการ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดใหญ่ (จังหวัดภูเก็ต) จำนวน 1 คน องค์การบริหารส่วนจังหวัด ขนาดกลาง (จังหวัดชุมพร) จำนวน 1 คน และองค์การ บริหารส่วนจังหวัดขนาดเล็ก (จังหวัดปัตตานี) จำนวน 1 คน

2. การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

แหล่งข้อมูล

ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการ และมีประสบการณ์ในงานธุรการไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดใหญ่ เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 3 คน และองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 คน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดกลาง เป็นองค์การ บริหารส่วนจังหวัดตรัง จำนวน 3 คน และองค์การ บริหารส่วนจังหวัดชุมพร จำนวน 2 คน และองค์การ บริหารส่วนจังหวัดขนาดเล็กเป็นองค์การบริหารส่วน จังหวัดปัตตานี จำนวน 2 คน และองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดยะลา จำนวน 2 คน

3. การทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

แหล่งข้อมูล

ในการทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน มีแหล่งข้อมูลดังนี้ คือ

1) ผู้อำนวยการกอง สังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 คน

2) หัวหน้าฝ่าย สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ภูเก็ต จำนวน 23 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสามารถและมี ประสบการณ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ เจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน

4. การประเมินตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลเป็นกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทดลองและมีความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานที่นำไปทดลองใช้ โดยใช้แหล่งข้อมูลเดียวกับขั้นตอนที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำสารสนเทศที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อกำหนดกรอบตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน

2. สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการ และมีประสบการณ์ในงานธุรการไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการกำหนดกรอบตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน

แหล่งข้อมูล

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน รายละเอียดการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการ และมีประสบการณ์ในงานธุรการไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดใหญ่ (จังหวัดภูเก็ต) จำนวน 1 คน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดกลาง (จังหวัดชุมพร) จำนวน 1 คน และองค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดเล็ก (จังหวัดปัตตานี) จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับตัวบ่งชี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ดำเนินการ

ประสานกับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อนัดหมายเวลาในการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อมแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่นัดหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์สังเคราะห์เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำให้ได้กรอบตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. นำกรอบแนวคิดของร่างตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. ตรวจสอบความเป็นไปได้ของร่างตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ โดยนำร่างตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินฯ โดยใช้การแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ในประเด็นหลัก ดังนี้

2.1 ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมิน

2.2 เกณฑ์การประเมิน

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และคัดเลือกตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน ซึ่งคัดเลือกตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่ได้รับฉันทามติว่ามีความสอดคล้องกันจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิว่ามีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล

ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการ และมีประสบการณ์ในงานธุรการไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดใหญ่ เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจำนวน 3 คน และองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 คน องค์การ

บริหารส่วนจังหวัดขนาดกลาง เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดตรง จำนวน 3 คน และองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร จำนวน 2 คน และองค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดเล็กเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จำนวน 2 คน และองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน จำนวน 4 ชุด ชุดที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ชุดที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ชุดที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน ที่อยู่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดำเนินการนำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยติดต่อขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ โดยอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และระยะเวลาที่ระบุไว้ในแบบสอบถามและขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามคืนภายในเวลา 1 สัปดาห์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลชุดที่ 1 (เดลฟายรอบที่ 1) ผู้วิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น หลังจากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามชุดที่ 2 (เดลฟายรอบที่ 2) ชุดที่ 3 (เดลฟายรอบที่ 3) และชุดที่ 4 ใช้วิธีส่งแบบสอบถามด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ 15 ฉบับ ในกรณีที่ผู้ทรงคุณวุฒิไม่ตอบกลับแบบสอบถามตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยใช้วิธีการสอบถามด้วยตนเองและติดต่อทางโทรศัพท์ โดยเว้นระยะการสอบถามห่างจากการส่งแบบสอบถามทุกสัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการพิจารณาคัดเลือกตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการเปรียบเทียบข้อมูลของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนกับคำตอบของกลุ่ม โดยการคำนวณหาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงาน และความเป็นไปได้ โดยคำนวณหาค่ามัธยฐานของแต่ละตัวบ่งชี้

ผู้วิจัยคัดเลือกตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน จากการใช้เทคนิคเดลฟาย ว่าเห็นด้วยถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งในความเหมาะสมในการบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติและมีความเป็นไปได้มากในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ตามตัวบ่งชี้ (ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 – 5.00) เพื่อพัฒนาเป็นแบบประเมินที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้เก็บข้อมูลกับผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่าย สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ประเมิน (Rater Agreement Index)

แหล่งข้อมูล

ในการทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน มีแหล่งข้อมูลดังนี้ คือ

1. ผู้อำนวยการกอง สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 คน

2. หัวหน้าฝ่าย สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 23 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน

ธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Scoring Rubrics

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย ดำเนินการนำหนังสือขอความร่วมมือไปติดต่อกับนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตด้วยตนเอง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงานตามเครื่องมือการประเมินที่ผู้วิจัยแจกให้ และผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ให้ครบตามที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ประเมิน (Rater Agreement Index)

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลเป็นกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทดลองและมีความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานที่นำไปทดลองใช้ โดยใช้แหล่งข้อมูลเดียวกับขั้นตอนที่ 3

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็นและปัญหาที่มีต่อการให้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้เกี่ยวข้อง โดยขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต หลังจากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่าย โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตพร้อมกับขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากองค์การ

บริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตภายหลังจากที่ได้ส่งแบบสอบถามไปแล้ว 1 สัปดาห์ โดยนำความคิดเห็นที่มีต่อการให้ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็น
2. วิเคราะห์คำตอบที่จากส่วนที่เป็นข้อคำถาม ปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีจากการวิเคราะห์เอกสาร เพื่อกำหนดกรอบตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 8 ด้าน ประกอบด้วย 53 ตัวบ่งชี้
2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ทำให้ได้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 2 สมรรถนะ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 3 ด้าน และสมรรถนะประจำสายงาน 3 ด้าน รวม 8 ด้าน 53 ตัวบ่งชี้ แต่ละตัวบ่งชี้มีเกณฑ์การประเมิน 4 ระดับ มีค่ามัธยฐานระหว่าง 4.42-5.00 และค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ระหว่าง 0.50-1.25
3. การทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน โดยใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ประเมิน (Rater Agreement Index) ปรากฏว่าจากการประเมินตัวบ่งชี้ 53 ตัวบ่งชี้ โดยผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ประเมิน มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 แสดงว่าผู้ประเมินให้คะแนนผลการประเมินที่สอดคล้องกัน
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายมีความคิดเห็นต่อการให้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม ด้านความแม่นยำ พบว่า ในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา

ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม ด้านความแม่นยำอยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำให้ได้กรอบตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่สอดคล้องและครอบคลุมกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ใช้ประเมินเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน การประเมินฯ ทำให้ทราบศักยภาพและผลงานของผู้ถูกประเมิน (เจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน) นำไปสู่การพัฒนาผลงานของผู้ถูกประเมิน สอดคล้องกับ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553 : 11) กล่าวว่าว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการทำหน้าที่ที่องค์การมอบหมายทำให้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนในการทำงานของพนักงาน แสดงถึงพัฒนาการของพนักงานในการปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงาน รวมทั้งใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำแผนการฝึกอบรม การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดดัชนีวัดความสำเร็จ

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ ซึ่ง ชัยลิตติ สร้อยเพชรเกษม (2555 : 3) กล่าวว่า วิธีเดลฟาย (Delphi method) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการวิจัยที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับแพร่หลายทั้งการวิจัยด้านธุรกิจ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ หรือการศึกษา เดลฟายเป็นวิธีการวิจัยหรือตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากัน

โดยตรงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างเต็มที่และอิสระ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่น และที่สำคัญวิธีการยังเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้ถกเถียงความคิดเห็นของตนเองอย่างใคร่ครวญรอบคอบปราศจากการขึ้นจากกลุ่มและไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลทางความคิดของผู้อื่น ทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ได้ สอดคล้องกับ วุฒิสักดิ์ ธีระวิทย์ (2556 : 58) ทำการวิจัยพัฒนาตัวบ่งชี้ด้านนวัตกรรมในโรงเรียนอาชีวศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ โดยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ปริญญา จิตอร่าม (2553 : 128-129) ทำการวิจัยพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ด้านสุขภาพชุมชนของสถานอนามัย ซึ่งผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย ดำเนินการวิจัยกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ทางด้านสาธารณสุข แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ รวมทั้งสิ้น 17 คน สอดคล้องกับ สุกัญญา มุกดาเมนต์ (2551 : 73-74) ทำการวิจัยพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา กลุ่มสาขาวิชาศิลปกรรม วิชาจิตรศิลป์และประยุกต์ศิลป์ จากมหาวิทยาลัยของรัฐใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยใช้วิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย ผู้บริหารของกลุ่มสาขาฯ ได้แก่ คณบดี จำนวน 3 คน รองคณบดี จำนวน 6 คน หัวหน้างานจำนวน 4 คน และผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในของคณะศิลปกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 20 คน ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ทำให้ได้สมรรถนะ 2 สมรรถนะ ประกอบด้วย 8 ด้าน 53 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความสำเร็จในการ

ปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความตั้งใจ ความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด และมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553 : 6) กล่าวว่า การประเมิน ผลการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็น พฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาในประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนทำงานเป็นความสำเร็จของการทำงาน และผุสดี รุมาคม (2551 : 14-15) กล่าวว่า ปัจจัยประเมินมีมากมายหลายปัจจัย และพบว่าในการสำรวจแบบฟอร์มประเมินการปฏิบัติงานของบริษัท 50 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ปรากฏว่าปัจจัยความขยันหมั่นเพียรถูกนำมาใช้ในการประเมินเช่นกัน

สมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานนั้นไม่เพียงแต่มุ่งให้งานสำเร็จเพียงอย่างเดียว ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องมีการครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประชาชนสังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ กันยา เพิ่มผล (2552 : 55, 195) กล่าวว่า ชีวิตต้องมีความเจริญก้าวหน้า ต้องศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ขยันหมั่นเพียร และมีคุณธรรม จึงจะเจริญก้าวหน้าอย่างมีคุณค่า และเป็นที่เคารพนับถือของคนทั้งหลาย และกล่าวว่าบุคคลมีความเชื่อว่า แม้ว่าการจะมีวิธีการบริหารจัดการที่ดี กระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอน มีคนปฏิบัติงานที่มีความสามารถเพียงใดก็ตาม คนกลุ่มนี้ยังเชื่อเรื่องความดีงาม ความมีน้ำใจ การเสียสละ อุทิศทุ่มเท ความซื่อสัตย์ การรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม มีเจตคติเชิงบวก มีศรัทธา มีความโปร่งใส ความยุติธรรม ความเที่ยงธรรม ตลอดจนเชื่อในหลักธรรมทางศาสนาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

สมรรถนะหลัก ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จจะต้องมีความเข้าใจเทคโนโลยี

ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานในงานที่ตนปฏิบัติ และเข้าใจกฎระเบียบ ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้การติดต่อประสานงานต่าง ๆ ราบรื่น และประสบความสำเร็จ หากมีความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน เมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทันเวลา

สมรรถนะหลักด้านการบริการเป็นเลิศ ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานมีการบริการประชาชนที่มาติดต่อ รวมทั้งบริการให้กับเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเดียวกัน เช่น บริการข้อมูลที่ได้รับบริการต้องการ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ ให้คำแนะนำต่าง ๆ และจะต้องให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการสามารถช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหากงานที่ปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ การมีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงานบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด การทำงานเป็นทีมจะต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตน ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และรับฟังความคิดเห็น ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับ กันยา เพิ่มผล (2552 : 257) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมช่วยสร้างความสามัคคีรักใคร่ มีเมตตาริจิตต่อกันในหน่วยงานซึ่งจะช่วยให้การทำงานก้าวหน้า การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยหลักการซึ่งแสดงถึงองค์ประกอบสำคัญในการทำงานนั้น ๆ และส่วนประกอบทางด้านเทคนิค ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เราสามารถทำงานได้ผลดียิ่งขึ้น

สมรรถนะประจำสายงานด้านการยึดมั่นในหลักเกณฑ์ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่กำหนด ยึดถือ

หลักการและแนวทางตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ และเปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา

สมรรถนะประจำสายงาน ด้านการส่งเสริมความรู้ และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความขวนขวายสนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตน ในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ สอดคล้องกับ กิจจา บานชื่น (2560 : 88) กล่าวว่า การเรียนรู้เพื่อการทำงานที่พัฒนาขึ้นกว่าเดิม รู้จักปรับปรุงตนเอง เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพราะปัจจุบันความรู้และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คนที่เรียนรู้และปรับตัวพัฒนาตนเองอยู่เสมอเท่านั้นจึงจะประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นคนที่ขยันขันแข็งมีความพยายามจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และกลายเป็นคนโปรดของเจ้านายได้

สมรรถนะประจำสายงาน ด้านความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานจะต้องตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง ละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาระเบียบที่วางไว้ มีการตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีความถูกต้องสูงสุด จัดระเบียบทำงาน และบริเวณหน่วยงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ ร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน เช่น กิจกรรม 5 ส.

ตอนที่ 3 ผลการทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ผู้วิจัยได้นำตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดไปทดลองใช้ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ประเมิน (Rater Agreement Index) พบว่า จากการประเมินสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน รวมทั้งสิ้น 53 ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน โดยผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ประเมิน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน

มีค่าระหว่าง 0.70-1.00 แสดงว่า ผู้ประเมินมีความเห็นสอดคล้องกัน นั่นคือการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน โดยผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ประเมิน โดยใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่พัฒนาขึ้น ให้ผลการประเมินที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานจริงของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินพัฒนามาโดยใช้หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้ได้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ในการประเมินได้อย่างถูกต้อง

ตอนที่ 4 ผลการประเมินตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทดลองใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน จึงได้ดำเนินการประเมินผลการใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน เพื่อพิจารณาการใช้ประโยชน์ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความแม่นยำ เมื่อนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยให้ผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ผลการวิจัยพบว่า ผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่ายมีความเห็นต่อการใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม ด้านความแม่นยำ คือ พบว่า ในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม ด้านความแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จะเป็นเพราะตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินมีความชัดเจน สามารถประเมินได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม ด้านความแม่นยำ ซึ่งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่พัฒนาขึ้นครอบคลุมสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม และสมรรถนะประจำสายงาน คือ 1) การยึดมั่น

ในหลักเกณฑ์ 2) การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ 3) ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน รวมทั้งครอบคลุมลักษณะงานที่ปฏิบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่พัฒนาขึ้นสามารถประเมินได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมทุกประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับ นารินทร์ พุกกัน (2554 : 128) ทำการวิจัยการพัฒนามาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่า ผลการใช้มาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน เพื่อพิจารณาว่ามีความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง และมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทดลองใช้มาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 11 ข้อที่ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,022 คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการใช้มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ที่พัฒนาขึ้นว่ามีความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง และการ

ใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าด้านความถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ข้าราชการมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

1.2 ข้าราชการควรนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของตน ไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ต่อไป

2.2 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างทดลองให้มากขึ้น เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

2.3 ควรพิจารณาการให้น้ำหนักความสำคัญของตัวบ่งชี้ที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กิจจา บานชื่น. (2560). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- กันยา เพิ่มผล. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด
- ชัยลิขิต สร้อยเพชรเกษม. (2555). การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย : การใช้มติสอดคล้องโดยเสียงข้างมาก. *วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. 7(18), 1-13.
- นาริรัตน์ พุกัน. (2554). *การพัฒนามาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปริญญา จิตอร่าม. (2553). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ด้านสุขภาพในชุมชนของสถานีนอนามัย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาดนดชีวัดและการพัฒนามนุษย์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งสู่อนาคต*. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส.
- _____. (2553). *การประเมินผลการปฏิบัติงานและการปรับเงินเดือน*. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส.
- ผุสดี รุมาคม. (2551). *การประเมินการปฏิบัติงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : บริษัทธนาเพรส จำกัด.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551). *ครบเครื่องเรื่องงานธุรการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วุฒิศักดิ์ ธีระวิทย์. (2556). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ด้านนวัตกรรมในโรงเรียนอาชีวศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุกัญญา มุกตามนต์. (2551). *การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษากลุ่มสาขาวิชาศิลปกรรม วิชาศิลปและประยุกตศิลป์ มหาวิทยาลัยของรัฐใน 5 จังหวัดชายแดนใต้*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2556). *การประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่ : ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย