

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

Effectiveness of Official performance attached to Nongyaplong Subdistrict
Administration Organization.

¹ศรียญา ชูพินิจสกุลวงศ์

Sarinya Chupinitsakulwong¹

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
Human Resources Operations Specialist Nong Ya Plong Subdistrict Administrative Organization
Phetchaburi Province

¹E-mail: nui1719493@gmail.com

Retrieved 19-07-2024; Revised 21-08-2024; Accepted 29-08-2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

Abstract

The purposes of this research were to 1) verified Effectiveness of Official performance attached to Nongyaplong Subdistrict Administration Organization, 2) compared attitude of respondents toward effectiveness of Official performance attached to Nongyaplong Subdistrict Administration Organization, 3) to explain correlation between Effectiveness of Official performance with Affecting factors. This was quantitative research, questionnaires were data collective tools 400 Official were sample. Analytical statistics were percentages standard deviation, t test ANOVA F Pearson coefficient. Outcomes were as follows: (1) Effectiveness of Official performance attached to Nongyaplong Subdistrict Administration Organization were high level, (2) There was statistically significant difference among respondent's attitude toward Effectiveness of Official performance attached to Nongyaplong Subdistrict Administration Organization (3) on There was significant positive correlation between Effectiveness of Official performance with Affecting factors at 01 level.

Keywords: Effectiveness Official performance; Nongyaplong Subdistrict Administration Organization Phetchaburi Province

บทนำ

การปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาลในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อราชการหรือผู้ที่มารับบริการ การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐควรเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค และเท่าเทียมในการรับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมทั้ง ผู้บริหารองค์กรควรมีแนวทางที่ดีที่เหมาะสมในการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนรวมถึงต้องบริหารการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมที่เพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็ม และมีประสิทธิภาพ ตรงตามหลักการบริหารประเทศของภาครัฐบาลซึ่งมีหน่วยงานหลากหลายหน่วยงาน โดยมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนการบริหารประเทศที่แตกต่างกัน แต่มีจุดหมายปลายทางเดียวกันคือเพื่อพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าภายใต้หลักคุณธรรมจริยธรรม (สถาบันพระปกเกล้า, 2560)

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุดคือการบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน

รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาค อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หน้าที่ของรัฐต้องปฏิบัติงานหรือให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมเสมอภาคมีการให้บริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสมไปพร้อมๆ กับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนและสนองความต้องการของประชาชนอย่างชัดเจน และตรงจุด รวมทั้งต้องพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพออยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน โดยมีบุคลากร คือ ข้าราชการเป็นผู้นำหน้าในการให้บริการ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การบริการของภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ ต้องมีบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนแต่จะแสดงออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งสำคัญที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ (วาริพร ชูศรี, 2561) และเมื่อประชาชนมีความสุข อยู่ดีกินดี องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ มีการพัฒนาก้าวหน้ายิ่งขึ้น ก็จะสามารถเป็นตัวชี้วัดและเป็นตัวขับเคลื่อนประเทศชาติให้มีการพัฒนา มีความเจริญได้อย่างก้าวไกลมากยิ่งขึ้น ด้วยจากภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน และตามหลักการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักการดังกล่าวนี้การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานในด้านของการให้บริการจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาศึกษาผลการดำเนินการของหน่วยงานรู้ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้น เพื่อนำปัญหาหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาพัฒนาองค์กรได้อย่างตรงจุด และจะเป็นตัวช่วยในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้หน่วยงานมีการพัฒนาองค์กรและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในด้านของการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริงและตามแนวทางการพัฒนาประเทศในรัฐบาลปัจจุบันได้วางนโยบายการพัฒนาประเทศไทย 4.0 อันเป็นวิสัยทัศน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้หลัก "มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน" โดยการนำวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนาต่อยอดในการพัฒนาด้านต่าง ๆ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559) ซึ่งแนวทางหนึ่งของการพัฒนาดังกล่าวคือการพัฒนากลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งนำมาใช้ในระบบการเชื่อมต่อในระบบราชการและการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ตั้งอยู่เลขที่ 366 หมู่ 4 ตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จำนวน 2 คน เลขานายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จำนวน 1 คน เป็นคณะผู้บริหาร โดยมีบุคลากรตามกรอบแผนอัตรากำลัง จำนวน 68 คน แบ่งเป็นพนักงานส่วนตำบล จำนวน 26 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 27 คน และพนักงานจ้างทั่วไป 14 คน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง มีเนื้อที่

ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 48,850 ไร่ หรือประมาณ 78.16 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองเป็น 11 หมู่บ้าน มีประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 6,985 คน (ชาย 3,503 คน, หญิง 3,482 คน) จำนวนครัวเรือน 3,134 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง, 2566)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี เป็นเชิงบวก

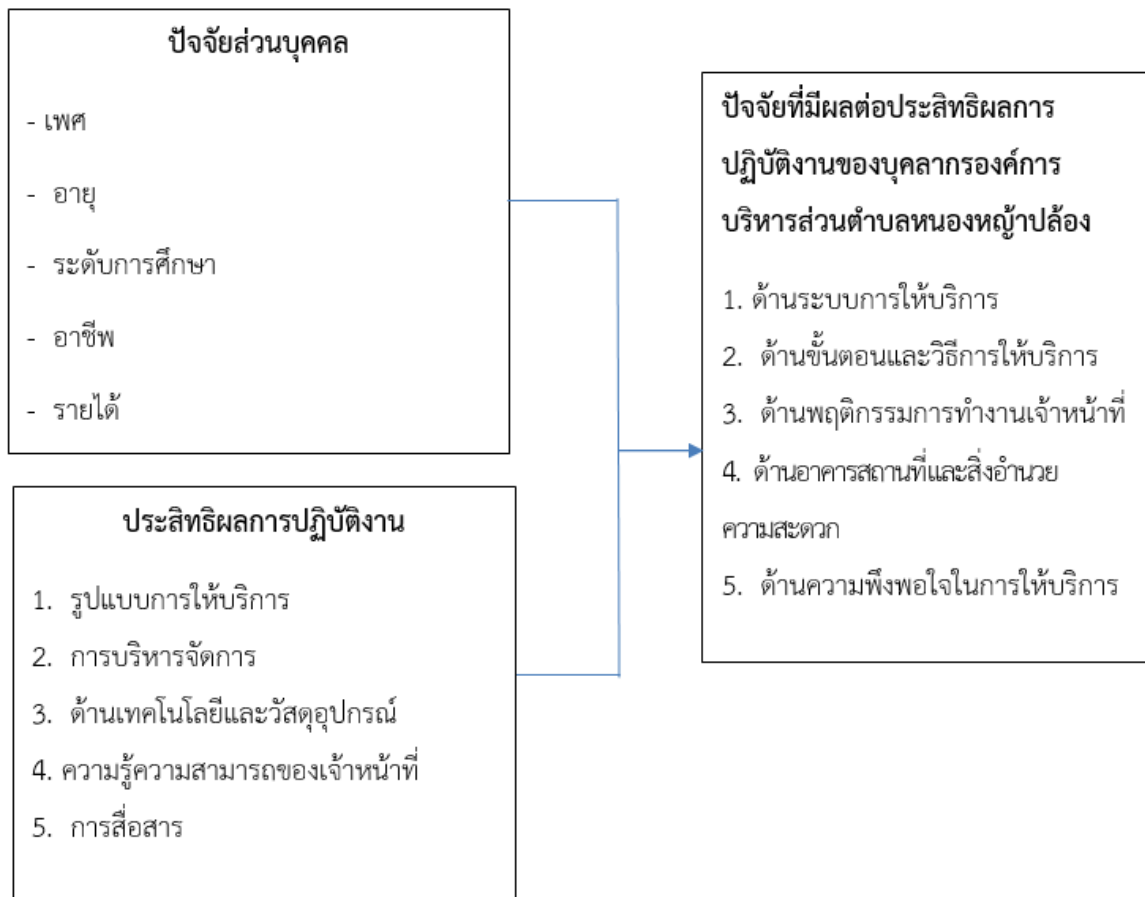
การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. จริยธรรมพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน และลูกจ้างสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบน สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

การศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาอาชีพอื่น ๆ (ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง) จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมารับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และรองลงมาพนักงานเอกชน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมามีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และมีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับดังนี้ ด้านการสื่อสาร รองลงมาคือด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ และด้านการบริหารจัดการ โดยสรุปได้ดังนี้

ด้านการสื่อสาร พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับดังนี้ มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับดังนี้ เรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ รองลงมาคือ มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาร่วมใช้ให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมใช้ในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับดังนี้ ความสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ รองลงมาคือ สามารถให้ความรู้ชี้แจง และให้คำแนะนำ ในเรื่องที่มาใช้บริการ ทักษะการตอบคำถามในการให้บริการ และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับดังนี้ ความเป็นธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ตามลำดับ

ด้านการบริหารจัดการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับดังนี้ ให้บริการด้านความสะดวกเรื่องเอกสาร รองลงมาคือ มีขั้นตอนครบถ้วนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับดังนี้ ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ โดยสรุปได้ดังนี้

ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอเก้าอี้ที่นั่งให้บริการ ความชัดเจนในการบอกจุดรับบริการ และความเพียงพอสถานที่จอดรถให้บริการตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับดังนี้ ความเหมาะสมในการแต่งกาย รองลงมาคือ มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการด้านการช่วยเหลือ แนะนำเรื่องที่มาติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ได้รับการบริการตรงตามขั้นตอน ขั้นตอนการประสานงานระหว่างความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และได้รับการบริการตรงความต้องการ ตามลำดับ

ด้านระบบการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การบริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความสะดวกในการติดต่อเบื้องต้นตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้ามีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้องมากขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี” ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย = 4.31 ด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย = 4.23 ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย = 4.19 ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย = 4.18 และด้านการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย = 4.14 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาทีณี เทพวิระพงศ์(2561).ได้วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยงทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญาภิญโญยิ่ง และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์(2563) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับปัจจัยมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย = 4.25 ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย = 4.24 ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ค่าเฉลี่ย = 4.23 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย = 4.20 และ ด้านระบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ย = 4.19 สอดคล้องกับแนวความคิดของ รัชนก โล๊ะหนองลัน(2559) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางห้อยอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี.ผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63 และ เพศชาย ร้อยละ 37 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 30 ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 18 และช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 20 สมาชิกในครัวเรือนส่วนใหญ่ จำนวน 4-5 คน ร้อยละ 44 รองลงมาคือ 6 คนขึ้นไป ร้อยละ 38 น้อยกว่า 3 คน มีร้อยละ 18 มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 94 ระยะเวลาที่อาศัย ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 6 2. การให้บริการ

ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวม พบว่าการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.11, S.D. =0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารบุคลากร ($\bar{X}$ =4.15, S.D. =0.70) รองลงมา คือ ด้านการบริหารทั่วไป ($\bar{X}$ =4.12, S.D. =0.86) ด้านประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X}$ =4.11, S.D. = 0.83) และ ด้านการบริหารงบประมาณ ($\bar{X}$ =4.08, S.D. =0.97) ตามลำดับ 3. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.17, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.16, S.D. =0.76) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.12, S.D. = 0.84) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ =4.13, S.D. =0.77) ตามลำดับ 4. ลักษณะส่วนบุคคล และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 5. ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือนด้านระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารทั่วไป และด้านประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงร้อยละ 65.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ด้านระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารทั่วไป และด้านประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อยู่ในระดับสูงร้อยละ 83.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือนด้านระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารทั่วไป และด้านประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 85.00 6. ปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่องอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริหารบุคลากร พบว่า เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ค่อนข้างน้อยบางครั้งเขียนหนังสือไม่ถูกต้อง หรือไม่แน่ใจ องค์การบริหารส่วนตำบล ยางหย่อง ควรจัดผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มาปฏิบัติงานหรือบริการให้กับประชาชน ด้านการบริหารทั่วไป เนื่องจากบางครั้งประชาชนรู้สึกวุ่นวาย ใช้งบประมาณมากเกินไป และไม่ค่อยคุ้มค่าต่อกิจกรรมนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล ยางหย่องควรมีการติดตามการใช้งบประมาณทุกอย่าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ด้านประโยชน์ต่อสังคม เนื่องจากไม่สะดวกต่อการเดินทางมารับ ควรจัดการบริการเคลื่อนที่ให้กับประชาชน ด้านการบริหารงบประมาณ เนื่องจากงบประมาณมาจากภาษีท้องถิ่นของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ด้านการบริหารจัดการ จึงเสนอแนะให้ผู้บริหารลดการทำงานแบบระเบียบงานประจำ จัดให้มีความเหมาะสมของการบริหารจัดการให้เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ควรเน้นการครองตนของข้าราชการให้อยู่ในระเบียบวินัย เพื่อเสริมสร้างบุคลิกลักษณะเป็นการพัฒนาสมรรถนะในแนวทางหนึ่งที่ส่งผลต่อภาพพจน์ขององค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านการสื่อสารองค์การและมนุษยสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรของ
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชู หน่วยงานและบุคลากรที่ได้รับรางวัล
3. การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ลงไปสู่หน่วยงานระดับ กองและแผนก เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรขยายขอบเขตการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาต่อยอดเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้องได้ดียิ่งขึ้น ควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามคู่มือการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามระเบียบกรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). การปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาลในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล. เข้าถึงได้จาก : <https://www.kpi.ac.th/http://wiki.kpi.ac.th/index.php.title>.
- รัชนก โล๊ะหนองลั่น. (2559). ประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประจวบคีรีขันธ์.
- รุ่งนภา ตาอินทร์. (2551). ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- วรเดช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.

- วาทีณี เทพวีระพงศ์. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วาริพร ชูศรี, และ สิงหนาท เอียดจ้อย. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปริญญา ภิญโญยิ่ง. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. เข้าถึงได้จาก: <https://shorturl.asia/rVGct>, 14 พฤษภาคม 2565
- Parasuraman, Zeithamal and Berry. (1985). *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Kaplan and Norton, D. P. (1996). *Translating strategy into action The Balanced Scorecard*. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Robbins, Stephen P. (1990). *Organization Theory: Structure Designs and Application*. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hal.