

การพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง
อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Improving the quality of government service of the Na Hu Kwang

Subdistrict Administrative Organization Thap Sakae

District Prachuap Khiri Khan Province

เจษฎา หุ่นงาม

Jedsada Hunngarm

นักวิชาการตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง

Academic Officer in Internal Audit, Na Hu Kwang Subdistrict Administrative Organization

E-mail: Jedsada.hun@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน ได้แก่ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) คุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ควรจะมีการจัดอบรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือมีการจัดทำกิจกรรมร่วมกันให้มากขึ้น เพราะปัจจัยภายในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This research has 3 objectives (1) To assess the quality of administrative performance of the Na Hukwang Subdistrict Administrative Organization, Thap Sakae District, Prachuap Khiri Khan Province; (2) To analyze the relationship between internal organizational factors affecting the quality of administrative performance of the Na Hukwang Subdistrict Administrative Organization, Thap Sakae District, Prachuap Khiri Khan Province; and (3) To propose guidelines

for improving the quality of administrative performance of the Na Hukwang Subdistrict Administrative Organization, Thap Sakae District, Prachuap Khiri Khan Province. This research is a quantitative study. The sample group consists of 187 individuals, including employees working in the area of the Na Hukwang Subdistrict Administrative Organization, Thap Sakae District, Prachuap Khiri Khan Province. Data were collected using questionnaires. The statistical methods used for data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation coefficient. The research results (1) The quality of administrative performance of the Na Hukwang Subdistrict Administrative Organization, Thap Sakae District, Prachuap Khiri Khan Province, is at the highest level. (2) The relationship between internal organizational factors affecting the quality of administrative performance of the Na Hukwang Subdistrict Administrative Organization, Thap Sakae District, Prachuap Khiri Khan Province, is at the highest level. (3) The recommended approach for improving the quality of administrative performance includes organizing training sessions to strengthen relationships among colleagues or conducting more joint activities. This is because internal organizational factors are the most significant influence on the quality of administrative performance in the Na Hukwang Subdistrict Administrative Organization, Thap Sakae District, Prachuap Khiri Khan Province.

Keywords: Quality Improvement, Administrative Performance, Local Administrative Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 วางหลักการปฏิบัติราชการว่าต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความสำเร็จประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยมาตรา 76 กำหนดให้ผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้ง และเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมถึงการพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ภายใต้ความเชื่อในลักษณะความเท่าเทียมกันของหุ้นส่วน (Partnership) โดยแสดงให้เห็นถึงข้อตกลงร่วมกันระหว่างงานและความคาดหวัง อันจะนำไปสู่วิธีการที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายการทำงานมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายในการที่จะช่วยปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานและค้นหาวิธีการแก้ไขอุปสรรคที่ขัดขวางการทำงาน และเมื่อกระบวนการข้างต้นได้เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์จะทำให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และอยู่บนพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่อย่างคุ้มค่า และพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี การบริหารผลการปฏิบัติงานที่ดีย่อมส่งผลให้บุคลากรภายในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่คิดที่จะหลีกเลี่ยงงานบุคลากรจะมีแรงกระตุ้นที่จะปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องอาศัยระยะเวลา ขั้นตอน และปัจจัยในการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เกิดผลสัมฤทธิ์

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 หมวด 14 ได้กำหนดว่า รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในพื้นที่และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวมด้วย และในส่วนโครงสร้างขององค์ประกอบองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยคณะผู้บริหาร ทำหน้าที่ฝ่ายบริหารซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ของประชาชนในท้องถิ่น และมีสภาท้องถิ่นทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเช่นเดียวกัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานราชการซึ่งระบบราชการไทยจะทำงานแบบเดิม ๆ ต่อไปอีกไม่ได้ ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นที่จะปฏิรูประบบราชการให้สนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น จึงทำให้ต้องมีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะได้มีระบบบริหารจัดการที่ดี และให้บริการแก่ประชาชนและสังคมให้สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยมีข้าราชการและพนักงานภายในองค์กรเป็นตัวนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า การที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเป็นเลิศมีประสิทธิภาพ ก็จะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพด้วยเช่นกัน

ในส่วนของโครงสร้างการบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจุบันพบว่ายังขาดความยืดหยุ่นและข้าราชการ ยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยม และวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งในระดับโครงสร้าง ระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติการ ดังข้อสรุปของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาต่อไปนี้ 1. ภาครัฐขาดกลไกและกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่มีประสิทธิภาพและคล่องตัวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมภายนอก 2. บุคลากรขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและค่านิยมที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน รวมถึงการไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการในปัจจุบัน จึงส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวมยังไม่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่าสูงสุดตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย 3. ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการของภาครัฐยังมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใส บริสุทธิ์และยุติธรรมอย่างแท้จริง ทำให้การบริหารจัดการโดยรวมไม่สามารถสนองตอบและเกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ประชาชนได้ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดการทุจริตและผิดจรรยาในการปฏิบัติราชการได้ 4. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง รวมถึงไม่รู้ระบบการปฏิบัติงานของราชการเพียงพอ ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของภาครัฐได้ 5. เกิดปัญหาการทุจริตและการประพฤติมิชอบในภาครัฐอย่างกว้างขวาง ส่งผลให้ภาครัฐ เกิดความสูญเสียทั้งในแง่ภาพลักษณ์ งบประมาณ รายได้นำส่งรัฐ และค่าใช้จ่ายเพื่อใช้ในการป้องกันและปราบปรามทุจริตภายในหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีบุคลากรในหน่วยงานจำนวนมาก จึงทำให้มีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ขาดความรู้ด้านกฎระเบียบการปฏิบัติหน้าที่ใช้กระบวนการตัดสินใจในการบริหารงานที่ไม่สอดคล้องกับการแก้ไข ปัญหาอย่างแท้จริง จึงทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายหรือ คลาดเคลื่อนจากเป้าหมาย ปัญหาดังกล่าวหากไม่ดำเนินการแก้ไข

อย่างถูกต้อง ถูกวิธีจะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้มีความสนใจที่จะศึกษาถึงการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในการสนับสนุนการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณินบัติ รับผิดชอบ มีสุทธา และสมิต สัจญกร (2539) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน จะทำให้งานมีประสิทธิภาพและช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นวิธีการในการพัฒนาการทำงานให้มีผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg

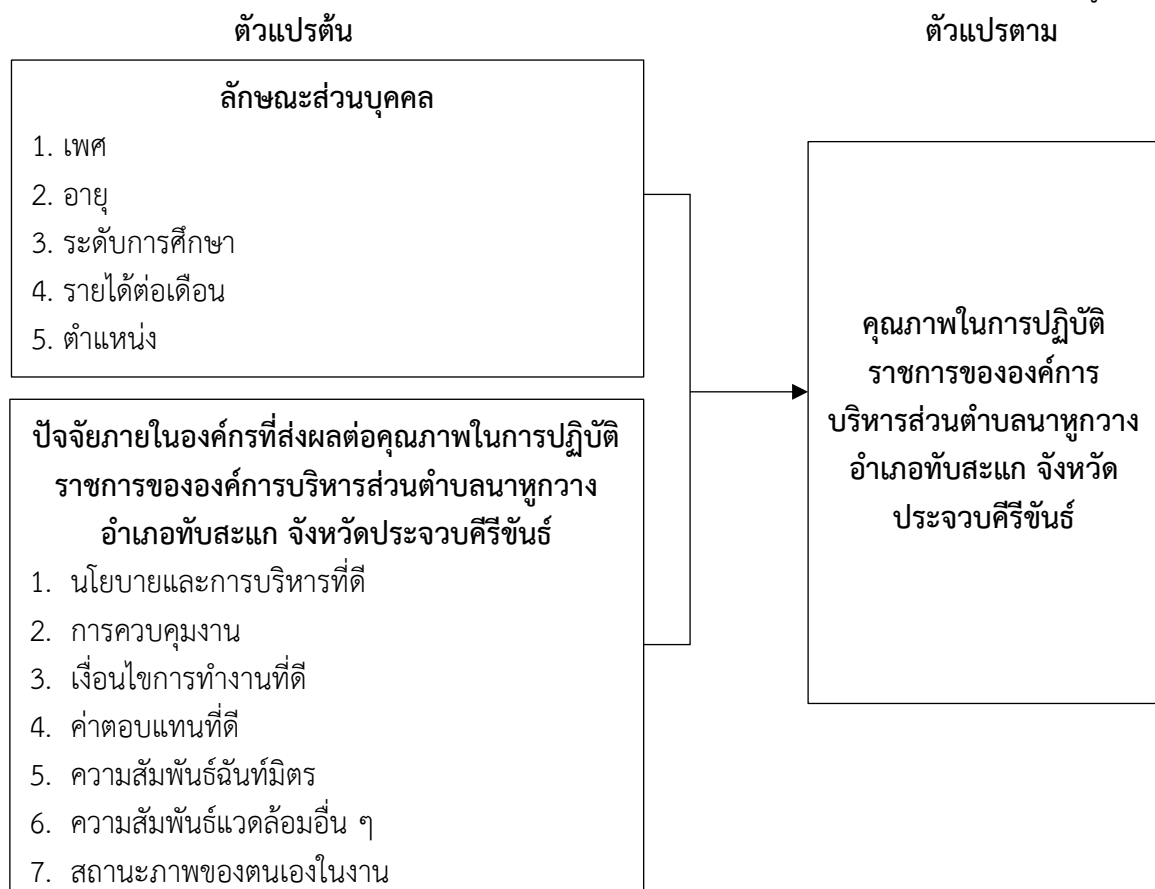
ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ (2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัย

ที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง 2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกักกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ พบว่ามีองค์ประกอบหลักที่คล้ายกัน ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ เวลา และต้นทุน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารการที่มีคุณภาพต้องบรรลุผลตามมาตรฐานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ขณะเดียวกัน ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg ได้ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการทำงานจำเป็นต้องอาศัยทั้งปัจจัยจูงใจ เช่น ความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยอนามัย เช่น สภาพการทำงานและค่าตอบแทน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพในการบริหารการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two-Factor Theory) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงตามรูปภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 187 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือ การวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีทั้งสิ้น 348 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 187 คน โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่างตามการคำนวณของ Taro Yamane, 1967 (อ้างอิงใน จินตจุฑา จันทรประสิทธิ์, 2559) เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5. ระดับตำแหน่ง จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1. ด้านความสำเร็จของงาน 2. ด้านการยอมรับนับถือ 3. ด้านลักษณะของงาน 4. ด้านความรับผิดชอบ 5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน 6. ด้านความสุขในงานที่ทำ จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1. นโยบายและการบริหารที่ดี 2. การควบคุมงาน 3. เงื่อนไขการทำงานที่ดี 4. ค่าตอบแทนที่ดี 5. ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร 6. ความสัมพันธ์แวดล้อมอื่น ๆ 7. สถานะภาพของตนเองในงาน จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

โดยที่แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) และได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวก

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.80–1.00 และมีค่าเฉลี่ยรวม 0.92 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (≥ 0.50) แสดงว่าเครื่องมือมีความตรงเชิงเนื้อหาที่เหมาะสม

ความเชื่อมั่น (Reliability) ทดสอบความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน พบว่าได้ค่า 0.87 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (≥ 0.70) แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการและปัจจัยภายในองค์กร

t-test (Independent Samples t-test) ใช้เปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติราชการที่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ หรือสถานภาพที่มีตัวเลือก 2 กลุ่ม

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติราชการที่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่มีหลายกลุ่ม เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient): ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรกับคุณภาพการปฏิบัติราชการ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสุขในงานที่ทำ ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ซึ่งอธิบายได้ว่า ในด้านความสำเร็จของงานนั้นพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นในเรื่องสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา พอใจกับความสำเร็จของงานที่ทำมาในอดีต และ ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ประเมินผลระดับความเห็นของพนักงาน ออกมาอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้าย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบใน การทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ฉันท์มิตร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารที่ดี ด้านสถานภาพของตนเองในงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านความสัมพันธ์แวดล้อมอื่น ๆ ด้านเงื่อนไขการทำงานที่ดี และ ด้านค่าตอบแทนที่ดี ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงาน

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและความคิดเห็นในเรื่อง สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี และ เพื่อนร่วมงานต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ ปัทมพร พรหมทอง (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดสกลนคร มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยสุขวิทยา ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 46.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้แก่ การกำหนดนโยบายที่ผ่านการมีส่วนร่วมโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนและดำเนินการได้จริง การปกครองและบังคับบัญชาโดยยึดหลักเหตุผล การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การปรับปรุงเงินเดือน/ผลตอบแทนที่เหมาะสม และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) ควรจัด โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และพัฒนาทักษะการสื่อสารภายในองค์กร
- 2) ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานแบบมิตรภาพ การสื่อสารภายในองค์กรที่เปิดกว้าง และการบริหารที่โปร่งใส เพื่อลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ
- 3) พัฒนาระบบ Mentoring ภายในองค์กร โดยให้บุคลากรรุ่นพี่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ถ่ายทอดประสบการณ์และทักษะการทำงานแก่บุคลากรรุ่นใหม่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ผู้บริหาร อปท. ควร กำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น นโยบายการอบรมประจำปี นโยบายพัฒนาความก้าวหน้าในสายงาน และนโยบายการประเมินผลงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม
- 2) ควรผลักดันให้ อปท. มี ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงสมรรถนะ (Competency-based HRM) เพื่อให้การสรรหา บริหารงานบุคคล และการพัฒนาบุคลากรสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติราชการ
- 3) กำหนดนโยบาย ความโปร่งใสและธรรมาภิบาล (Good Governance) ในทุกระบวนการ โดยเน้นความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อเจาะลึกถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยอนามัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในระดับบุคคล
- 2) ขยายการศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบริบทและสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในภาพรวม

การอ้างอิง

- จินต์จุฑา จันท์ประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ธนภรณ์ พรหมราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

- บุศรา สุดพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัทมพร พรหมทอง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัท อีระฟิล์ม และ ไซเท็ก จำกัด.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2539). การประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวความคิดหลักการ วิธีการ และกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. McGraw-Hill.