

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
Factor Affecting Officers' Performance of Nong Chaeng Subdistrict
Administrative Organization, Bueng Sam Phan District,
Phetchabun Province

ชัยอนันต์ เก่งเขตกรณ์¹
Chaianan Kenkhetkorn

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีประชากรของการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม โยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ผลการศึกษา พบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 เพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมา มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ประสบการณ์ การทำงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมา มีประสบการณ์ การทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.73) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.70) และต่ำสุด ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.55) 3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและประสบการณ์ พบว่าโดยจำแนกตามเพศชายและเพศหญิง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Received: 2023-03-10 Revised: 2023-06-17 Accepted: 2023-07-16

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
Corresponding Author e-mail: aphiwat.santhan@hotmail.com

ยกเว้น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords): ปัจจัย; องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจง

Abstract

The purposes of this research were to study factor affecting officers' performance of Nong Chaeng Subdistrict Administrative Organization, Bueng Sam Phan District, Phetchabun Province; to compare factor affecting officers' performance of Nong Chaeng Subdistrict Administrative Organization, Bueng Sam Phan District, Phetchabun Province following individual factor; and to study problems and obstacles with suggestion officers' performance of Nong Chaeng Subdistrict Administrative Organization, Bueng Sam Phan District, Phetchabun Province. The population used 380 people and the instrument was questionnaire for collecting data. The statistics analyze included percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and F-test. The finding revealed that; 1. The most of respondents were female of 260 people (68.40%), male of 120 people (31.60%), age between 31 to 40 years old of 140 people (36.80%), following by 21 to 30 years old of 108 people (28.40%), graduated in bachelor degree of 198 people (52.10%), following by diploma of 140 people (36.80%), working experience between 4 to 6 years of 213 people (56.10%), following by over 7 years of 91 people (23.90%). 2. Factor affecting officers' performance of Nong Chaeng Subdistrict Administrative Organization, Bueng Sam Phan District, Phetchabun Province, overview in high ($\bar{X}=3.64$); when considering each aspect found service rapidly ($\bar{X}= 3.73$), following by working environment ($\bar{X}= 3.70$) and the lowest of transparency of service ($\bar{X}= 3.55$). 3. Comparing of factor affecting officers' performance of Nong Chaeng Subdistrict Administrative Organization, Bueng Sam Phan District, Phetchabun Province which classified by gender, age, educational level and experience indicated male and female were not difference; except working environment, transparency of service and equality of service were not difference at statistically significance level of .05.

Keywords: Factor; Nong Chaeng Subdistrict Administrative Organization

บทนำ (Introduction)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้งจนถึงครั้งที่ห้า คือ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2546 ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมให้ทันสมัยมากขึ้น นอกจากนี้ ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ก็ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน หมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นของประชาชน

ในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โกวริทย์ พวงงาม (2544) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีกว่า นับว่าเป็นนโยบายสำคัญของทุกรัฐบาลในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้ เพราะการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำและสำหรับช่วงปัจจุบันที่โลกกำลังก้าวสู่ทศวรรษใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารที่สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งของโลกไปสู่อีกจุดหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ภาพหนึ่งที่ประชาชนได้ประจักษ์จากสื่อต่างๆ คือ กระแสการเรียกร้องในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เพื่อเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ การปรับบทบาท ภารกิจขนาดของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐได้กำหนดวิธีการโดยการจัดกลุ่มภารกิจของรัฐ การจัดโครงสร้างส่วนราชการให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มภารกิจ การกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรส่วนท้องถิ่น การมอบอำนาจการบริหารราชการจากกระทรวง กรม กองต่างๆ ไปสู่จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน การปรับปรุงกลไกและวิธีการบริหารงบประมาณแผ่นดิน การปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของรัฐวิสาหกิจ การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐ การลดขนาดคนในหน่วยงานของรัฐ การเสริมสร้างประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นนโยบายและเป้าหมายที่สำคัญของรัฐในปัจจุบันสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พุทธศักราช 2538 เป็นองค์กรในระดับท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่น ไรอันและสมิธ (Ryan & Smith 1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงานเช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุดจินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530) ประสิทธิภาพถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วยและมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้อาจคลาดเคลื่อนได้เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไรหรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียวดังนั้นการวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิต

นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารจึงแยกออกเป็นได้ 2 ส่วนที่สำคัญการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และด้านสวัสดิการชุมชน โดยการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นอาศัยข้อมูลพื้นฐาน ความต้องการของประชาชนในตำบลเป็นหลัก ประกอบกับกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวนโยบายอื่น ๆ ของรัฐบาล โดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้รับความสุข มีความเป็นอยู่ดีขึ้น ตามแนวทางเศรษฐกิจ พอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และการบริหารราชการเป็นไปตามกระบวนการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิ

บาล ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์” เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อการนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารพิจารณาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับบุคลากรหน่วยงานอื่นๆซึ่งจะส่งผลให้มีมาตรฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี เพื่อเป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับใดและมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลเอกสารทางวิชาการ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,966 คน

กลุ่มตัวอย่าง : ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) สามารถระบุจำนวนตัวอย่างได้เป็น จำนวน 380 คน โดยการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความบังเอิญ (Accidental Sampling) ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำถามที่กำหนดให้

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคใน

การให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ข้อคำถามที่กำหนดให้โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์
2. สร้างคำถามให้สอดคล้องกับหัวข้อวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ของเนื้อหา รวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสม ก่อนที่จะลงพื้นที่เก็บข้อมูล
4. ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่เหมาะสมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ
5. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนแล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88
6. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย จำนวน 380 คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ด้วยตนเองและได้รับคืนแบบสอบถามทั้งหมด 380 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการศึกษานี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package For the Social Sciences/Personal Computer) ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย ผลการประเมินปัจจัยในการปฏิบัติงาน สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับผลการประเมินปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์เปรียบเทียบทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า t-test เปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และค่า F- test เปรียบเทียบตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปและถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference หรือ (LSD)

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์” โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 เพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาอายุ 21-30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.73) รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.70) และต่ำสุด ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.70) บรรยากาศร่มเย็น มีที่พักผ่อนและพักรอให้กับผู้มารับบริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.91) รองลงมาบรรยากาศและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ($\bar{X}$ = 3.79) และต่ำสุดความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ($\bar{X}$ = 3.51)

- ด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73) ระยะเวลาในการให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.78) รองลงมาการได้รับการบริการตามความจำเป็นรีบด่วน ($\bar{X}$ = 3.72) และต่ำสุด ความรวดเร็วและตรงเวลาในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.57)

- ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.55) สามารถตรวจสอบการทำงานได้มากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.61) รองลงมาให้บริการอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X}$ = 3.57) และต่ำสุดการสร้างความรู้ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X}$ = 3.51)

- ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.57) ให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกันมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.75) รองลงมาให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 3.59) และต่ำสุดให้บริการด้วยความเสมอภาค ใครมาก่อนให้ได้รับบริการก่อน ($\bar{X}$ = 3.42)

- ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.64) มีการพัฒนาแหล่งการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.75) รองลงมามีความกระตือรือร้น และเรียนรู้การให้บริการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X}$ = 3.70) และต่ำสุดการให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตต่อผู้อื่น ($\bar{X}$ = 3.51)

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและประสบการณ์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยจำแนกตามเพศชายและเพศหญิง โดยรวมไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประสบการณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่ต่างกัน .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussions)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์” โดยสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีบรรยากาศร่มเย็น มีที่พักผ่อนและนั่งรอให้กับผู้มารับบริการและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีระยะเวลาในการให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการและการได้รับการบริการตามความจำเป็นรอบด้านด้านความโปร่งใสในการให้บริการ สามารถตรวจสอบการทำงานให้บริการอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วนด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยการบริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนาแหล่งการให้บริการอย่างก้าวหน้าและมีความกระตือรือร้น เรียนรู้การให้บริการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาโรณี จันทรแสงศรี (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้อยละ 49.5 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 25.2 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ สถานภาพการสมรส ระดับ ตำแหน่ง รายได้ และความพอใจในการทำงานและสอดคล้องกับพจนานุกรม (2538) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจการสตรี ในอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจการสตรี มี 4 ปัจจัยคือรายได้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม และการได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.70) บรรยากาศร่มเย็น มีที่พักผ่อนและพักรอให้กับผู้มารับบริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.91) รองลงมาบรรยากาศและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ($\bar{X}$ = 3.79) และต่ำสุดความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ($\bar{X}$ = 3.51) โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพจนานุกรม (2538) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรรมการหมู่บ้าน ฝ่ายกิจการสตรี ในอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจการสตรี มี 4 ปัจจัยคือรายได้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม และการได้รับการสนับสนุนจาก

เจ้าหน้าที่ของรัฐ และงานวิจัยของพุทธิชาติ เอกฉันท (2538) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม และระดับการศึกษาของคณะกรรมการสภาตำบล มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตำบล

- ด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73) ระยะเวลาในการให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.78) รองลงมาการได้รับการบริการตามความจำเป็น รับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 72) และต่ำสุด ความรวดเร็วและตรงเวลาในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.57) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของชาธิณี จันทรแสงศรี (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้อยละ 49.5 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 25.2 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ สถานภาพการสมรส ระดับ ตำแหน่ง รายได้ และความพอใจในการทำงาน และผลงานวิจัยของโกมล มั่นคง (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกรมการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็ก ได้แก่ บุคลิกภาพในการปฏิบัติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดูแลเด็ก

- ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.55) สามารถตรวจสอบการทำงานได้มากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.61) รองลงมาให้บริการอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X}$ = 3.57) และต่ำสุด การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X}$ = 3.51) สอดคล้องกับงานวิจัยของมนต์ชัย กวีนิฏฐยานนท์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การศึกษา ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมทั้งงานวิจัยของชัยฤทธิ์ หมายสุข (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาชุมชนเมืองของกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนชุมชนเมือง ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในและประสบการณ์

- ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.57) ให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกันมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.75) รองลงมาให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 3.59) และต่ำสุดให้บริการด้วยความเสมอภาค ใครมาก่อนให้ได้รับบริการก่อน ($\bar{X}$ = 3.42) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของชมพูนุท วรรณคนาพล (2545) ทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ และผลงานวิจัยของจำแลง จิระวิชัยฤทธิ์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอ่างทอง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน การได้รับการฝึกอบรม และการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากหน่วยราชการ

- ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) มีการพัฒนาแหล่งการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมามีความกระตือรือร้น และเรียนรู้การให้บริการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.70$) และต่ำสุดการให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 3.51$) สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลเส็นสันติเวชกุลและพัชรีศรีชมภูคำ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนามาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการ: มาตรฐานการพัฒนาคน CU” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการของประเทศไทยและพัฒนาแนวทางการออกแบบระบบมาตรฐานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสถานประกอบการในประเทศไทยรวมไปถึงการเสนอแนะแนวทางสนับสนุนรัฐบาลในการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการเพื่อยกระดับการแข่งขันของประเทศโดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในและต่างประเทศการจัดประชุมกลุ่มรวมถึงการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากองค์การจากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันองค์กรต่างๆกำลังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นแต่ในทางกลับกันก็พบว่าการปฏิบัติทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ขององค์กรต่างๆนั้นยังคงไม่เป็นระบบอย่างครบรอบด้าน อีกทั้งยังคงขาดแนวทางที่จะใช้เป็นหลักปฏิบัติที่ชัดเจนจึงทำให้ไม่สามารถที่จะพัฒนาบุคลากรของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนั้นการศึกษานี้ยังได้กำหนดมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการที่เหมาะสมต่อสถานประกอบการในประเทศไทยซึ่งประกอบไปด้วยแนวทางปฏิบัติของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆได้ทั้งหมด 8 ด้านซึ่งสามารถจัดให้อยู่ภายใต้กรอบ 3 อย่างคือ 1) การคิด (Envision) ประกอบไปด้วยแนวทางปฏิบัติทางด้านการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาการพัฒนาสายอาชีพและการจัดสรรทรัพยากร 2) การปฏิบัติประกอบไปด้วยแนวทางปฏิบัติทางด้านการสื่อสารและการแนะนำและ 3) การประเมินประกอบไปด้วยแนวทางปฏิบัติทางด้านการติดตามตรวจสอบการประเมินและการปรับปรุงแก้ไขซึ่งหากว่ามาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้ถูก

พัฒนาขึ้นมาจากงานวิจัยชิ้นนี้จะได้มีการนำไปใช้ปฏิบัติอย่างจริงจังในองค์กรต่างๆก็จะสามารถช่วยยกระดับทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยในการที่แข่งขันในระดับนานาชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ควรเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้แก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อความสะดวกในการทำงานและสามารถบริการให้แก่ประชาชนได้ทันถ่วงทีเพื่อให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว และตรงเวลา
2. ควรจัดกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กรหรือสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีคุณภาพและให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสพร้อมทั้งมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน
3. จัดลำดับคิวหรือความสำคัญของปัญหาที่ประชาชนมาขอใช้บริการ เพื่อความเป็นธรรมและบริการให้แก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกันและให้การตอบรับและให้บริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ผู้อื่น

เอกสารอ้างอิง (References)

- โกวิทย์ พวงงาม.(2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- โกมล สนั่นก้อง. (2543). *กระบวนการดำเนินงานในการส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย อำเภอสว่างวี จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- จำแลง จิระวิชัยฤทธิ์. (2546). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอ่างทอง*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จาริณี จันทร์แสงศรี. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชมพู พุทธรณคณาพล. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธานินทร์ สุทธิบุญ. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์. (2543). *การบริหารงานบุคคลของรัฐ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พรทิพย์ บุรณะขจรกิจ. (2535). *การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิภาพขององค์กร: ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงาน ก.ค.. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*