

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

Factors Affecting the Performance Efficiency of Sub-district Administration Organization Officers in Narathiwat Province

อทิติ เพ่งพิโรจ Athiti Pengpiroj¹

ปรารถนา หลีกภัย Pradthana Leekpai²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยเชิงจิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งปัจจัยเชิงจิตสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสได้ร้อยละ 70.2

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงจิต ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: athiti.ppj@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง E-mail: pradthana.l@psu.ac.th

Abstract

The objectives of this research were to determine the performance efficiency of sub-district administration organization officers in Narathiwat Province, to compare performance efficiency levels according to personal factors, and to explore motivation factors affecting the performance efficiency of sub-district administration organization officers in Narathiwat Province. Stratified random sampling was employed to recruit a sample group of 284 sub-district administration organization officers. The research instrument was a questionnaire, and the statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The research found that the performance efficiency of the sub-district administration organization offices in Narathiwat Province was at a high level. Comparison of performance efficiency levels according to personal factors revealed that the officers who were different in gender, educational level, and average monthly income had different performance efficiency levels at a statistical significance level of 0.05, and motivation factors at a statistical significance level of 0.01. Motivation factors could explain the performance efficiency of subdistrict personnel in Narathiwat Province at 70.2 percent.

Keywords: Motivation factor, Performance Efficiency, Sub-district Administration Organization Officer, Narathiwat Province

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและเพื่อให้ภารกิจเป็นไปอย่างสอดคล้องกับบริบทของสังคมในแต่ละพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องดำเนินการอย่างใกล้ชิดกับประชาชน โดยมีองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ถือได้ว่ามีขนาดเล็กที่สุดและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จากข้อมูลสำนักงบประมาณของรัฐสภา ในปี พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มสูงขึ้นเล็กน้อยในทุกปีตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นจากการได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแนวทางนโยบาย และทิศทางการพัฒนาตามกรอบการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่อให้

ระบบการบริหารจัดการภาครัฐเกิดการพัฒนาย่างมีบูรณาการ มีความต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ แรงจูงใจของบุคลากร กล่าวคือ การที่บุคลากรมีความต้องการที่จะทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มศักยภาพ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ในเวลาเดียวกัน แรงจูงใจดังกล่าวจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ขององค์กร และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรมีความพร้อมในการบริหารจัดการรายได้และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Herbert A. Simon (1960 อ้างถึงใน วงศธร รังสีมันต์, 2562) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับ กล่าวคือ ประสิทธิภาพเท่ากับผลต่างของผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐควรนำความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย

ประกอบกับ ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพดังกล่าว เป็นสิ่งที่สามารถวัดได้หลายมิติ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา และแนวความคิดของ Harrington Emerson (1931 อ้างถึงใน ภาคิน วัชเชียว, 2556) ที่ได้สรุปองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผลงานที่มีคุณภาพสูง คือ ผลงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน ก่อประโยชน์ต่อองค์กร และลูกค้าหรือผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณผลงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามแผนงานหรือความคาดหวังขององค์กร อาจมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดจะต้องมีลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ กฎเกณฑ์ มีความเหมาะสมกับงาน และอาจมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งทรัพยากรด้านการเงิน บุคลากร วัสดุและเทคโนโลยีจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณงาน กล่าวคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด เป็นไปอย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Frederick Herzberg (1979 อ้างถึงใน นลพวรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจในการทำงานว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและความสำเร็จของงานโดยตรง ซึ่งสามารถจูงใจหรือสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลในการทำงานได้เป็นอย่างมาก แต่ถึงแม้จะขาดปัจจัยจูงใจดังกล่าวก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะไม่มี ความพึงพอใจในงานนั้น และกลุ่มที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เปรียบเสมือนเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำหากไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ แต่ในขณะที่เดียวกันปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ใช้สิ่งจูงใจให้บุคคลทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจสามารถแบ่งได้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงานหรือจากบุคคลอื่นโดยทั่วไป เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย

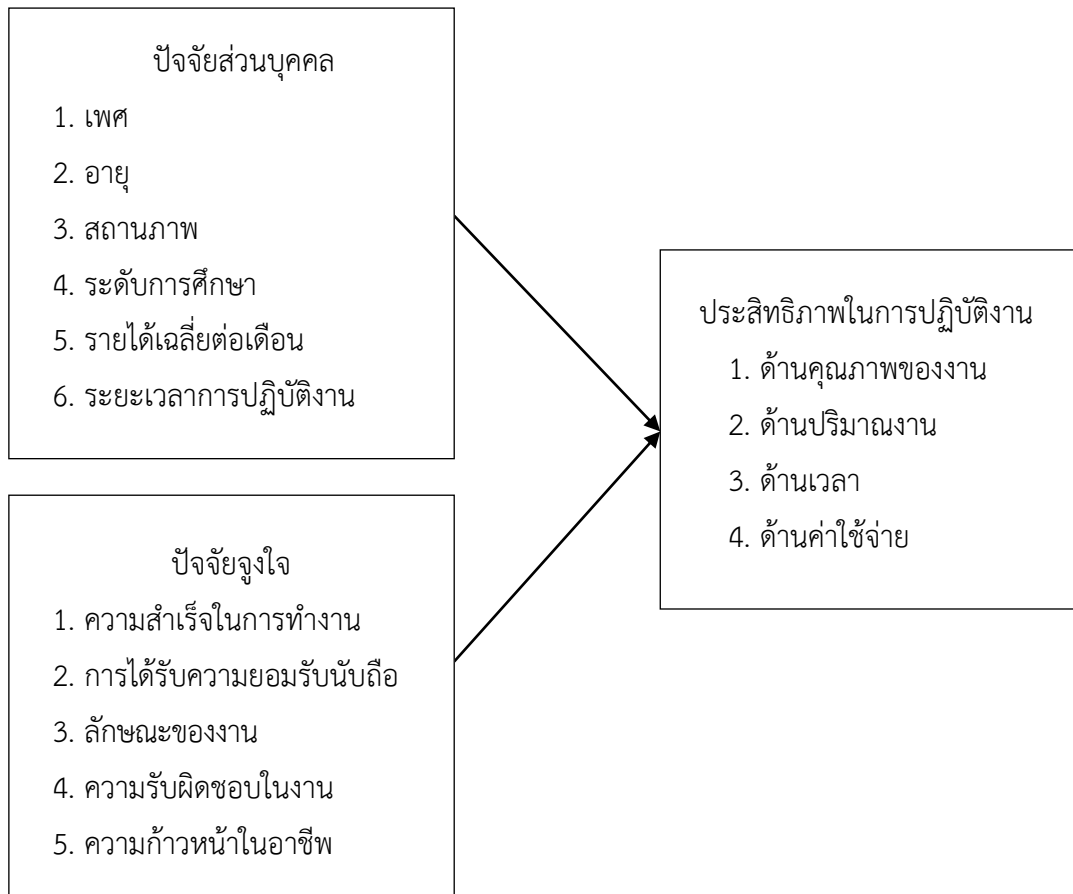
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ดีต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ทำหาย หรืองานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยมีการเพิ่มงานในความรับผิดชอบมากขึ้น

6. การพัฒนาตนเอง (Growth) หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญใหม่ ๆ ให้กับตนเอง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีประชากร คือ พนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำนวน 975 คน (กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนราธิวาส ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2564) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน

เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 22 ข้อคำถาม และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 18 ข้อคำถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมา คือ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 สถานภาพส่วนใหญ่ คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 28. ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.1 ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา คือ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	4.00	.618	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.98	.618	มาก
ด้านระยะเวลา	3.98	.638	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	3.98	.643	มาก
รวม	3.98	.599	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุ สถานภาพและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจุดใจโดยภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.579	.134		4.335	.000
ปัจจัยจุดใจ	.878	.034	.838	25.780	.000**

R = .838, R² = .702, Adjusted R Square = .701, F = 664.602 Sig.=.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยจูงใจรายด้าน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S. E.	β		
ค่าคงที่	.481	.122		3.95	.000
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.279	.044	.305	6.417	.000**
2. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	.055	.049	.063	1.119	.264
3. ด้านลักษณะของงาน	.067	.060	.074	1.128	.260
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	.166	.052	.182	3.162	.002*
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	.322	.036	.400	9.004	.000**

R = 0.873, R² = 0.762, R²_{adj} = 0.757, F = 177.799 Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เนื่องด้วยการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลจำเป็นต้องตอบสนองตัวชี้วัดของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี (Local Performance Assessment : LPA) ที่จะประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา การเงินและการคลัง การบริการสาธารณะและธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องเพิ่มหรือคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินในทุกตัวชี้วัด เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามมาตรฐานในการบริการสาธารณะ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด และวิสัยทัศน์

ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประเมินผล วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการดังกล่าว เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานราชการและผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและนำมากำหนดแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance-Improvement Plan :PIP) อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Management) โดยการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ตามผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาความต้องการของบุคลากร เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความครบถ้วน เป็นไปตามหลักเกณฑ์และได้คุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลมีการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่ามีภารกิจใดที่จะต้องดำเนินการซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อจัดทำแผนอัตรากำลังสามปี กำหนดโครงสร้างส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหารงาน กำหนดภารกิจความรับผิดชอบอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ประเมินการภาระงานเพื่อกำหนดกรอบตำแหน่งของบุคลากรให้มีความเหมาะสมเพียงพอและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด จึงทำให้ปริมาณงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก อีกทั้งกฎหมายได้กำหนดกรอบระยะเวลาสำหรับการดำเนินการตามภารกิจต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการพิจารณาทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงยกเลิกภารกิจหรือข้อบัญญัติเพื่อให้เกิดความทันสมัย เป็นธรรม คุ่มค่า และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจ และในการปฏิบัติงานก็มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและงบประมาณของแต่ละองค์กร จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก อาจเป็นไปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดทำและบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นได้ เช่น การตั้งงบประมาณรายจ่ายเพื่อการลงทุนมีอัตราส่วนเหมาะสมกับงบประมาณรายจ่ายประจำ การเบิกจ่ายงบประมาณในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้เห็นถึงการใช้จ่ายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี (Local Performance Assessment : LPA) ปี 2564 ที่องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสทุกแห่งผ่านเกณฑ์การประเมินในทุกด้าน สอดคล้องกับ พิธีพัฒนาสมศรี (2564) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลา

2. พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ดังนี้

พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ เพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด อาจเป็นไปได้ว่าในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาบริบทของสังคมและวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ มีทัศนคติที่ผู้ชายมักเป็นผู้นำและเป็นใหญ่ในครอบครัว ส่งผลต่อทัศนคติของสังคมในที่ทำงาน ทำให้เพศชายมีบทบาทหรือมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ต้องใช้ความรู้ความสามารถ จึงมีโอกาสได้แสดงศักยภาพและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานมากกว่าเพศหญิง ส่งผลให้เพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญ์ณัฐ สุพันธ์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ พนักงานส่วนตำบลที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุด คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากการได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นทำให้พนักงานส่วนตำบลได้รับองค์ความรู้ใหม่ สามารถต่อยอดจากองค์ความรู้เดิม ส่งผลให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ สามารถปรับเปลี่ยนเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานตลอดจนมีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Priesemuth และ Taylor (2016) พนักงานผู้มีระดับการศึกษาสูง จะมีผลการปฏิบัติงานและความอดทนอดกลั้นที่สูงกว่า รวมทั้งมีความกล้าที่จะพูดหรือกระทำในสิ่งที่ตนเองคิดได้มากกว่า แต่อย่างไรก็ตามพนักงานกลุ่มนี้จะคาดหวังว่าตนเองจะได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษจากองค์กร เนื่องจากมองว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถ ดังนั้น หากองค์กรปฏิบัติกับพนักงานกลุ่มนี้อย่างไม่เป็นธรรมจะส่งผลให้พนักงานกลุ่มนี้ต้องการลาออกเป็นกลุ่มแรก

พนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ พนักงานส่วนตำบลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ กลุ่มที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ ภาระงานมากพอสมควร สามารถเรียนรู้และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี สองศรี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยจุดใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา โดยปัจจัยจุดใจโดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 76.2 กล่าวคือ พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน สามารถรับผิดชอบงานที่

ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ไม่ละทิ้งงานให้เกิดความเสียหายโดยมีขอบเขตของงานที่ชัดเจนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถทำให้ได้รับการยอมรับนับถือหรือชื่นชมทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนตำบลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้มีความตั้งใจ มุ่งเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับภาคิน วัตเขียว (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยลักษณะงานที่ทำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน และด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาและด้านค่าใช้จ่าย เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดทำและนำแผนอัตรากำลังสามปีไปใช้ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ควรกำหนดโครงสร้างส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหารงาน กำหนดภารกิจความรับผิดชอบอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ประเมินการภาระงานเพื่อกำหนดกรอบตำแหน่งของบุคลากรให้มีความเหมาะสม เพียงพอและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ปริมาณงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็ควรแนะนำ ส่งเสริมแนวทางการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานส่วนตำบล เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้จึงจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเพิ่มสูงขึ้น

คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการควรนำกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน มาใช้เป็นเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลหรือกำหนดเกณฑ์ระยะเวลาต่างๆ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการให้การสนับสนุน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ให้พนักงานส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาเพิ่มสูงขึ้น

และลำดับสุดท้าย คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด พร้อมกับการสร้างความตระหนักปลูกจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณ การเบิกจ่ายพัสดุและการบริหารจัดการทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายให้มากขึ้น

2. จากการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านคุณภาพของงานซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการจึงควรกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนปฏิบัติการ และแนวทางการดำเนินภารกิจและการจัดบริการสาธารณะให้มีความชัดเจน โดยคำนึงถึงสาธารณะประโยชน์ ผลลัพธ์และผลกระทบที่ประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับ เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลมีความเข้าใจ และมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจน สามารถวางแผนการปฏิบัติงานของตนเองให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ในอีกมิติหนึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานส่วนตำบล และกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเต็มความสามารถ อันจะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานได้ ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. จากการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา ดังนั้น คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการควรพิจารณาความรู้ ความสามารถของพนักงานส่วนตำบลเพื่อมอบหมายภาระงานให้เหมาะสม ไม่ยากเกินไปจนไม่สามารถทำได้หรือไม่ง่ายเกินไปจนไม่มีความท้าทาย เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานตามขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ในขณะเดียวกันก็ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลมีโอกาสสร้างผลงานหรือแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ควบคู่กับการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับค่าตอบแทนอย่างชัดเจนโดยยึดหลักคุณธรรม และมีการบริหารผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุม อภิปรายและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างสร้างสรรค์เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลคงพฤติกรรมหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ทำให้พนักงานทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองและพยายามรักษาระดับผลการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในการทำงานให้พนักงานส่วนตำบล อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญจน์ภูริ์ สุนันตา. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พีรพัฒน์ สมศรี. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี, *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(1), 172-183.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ภาคิน วัดเขียว. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. สารวารโครงการทวีปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วงศธร รังสีมันต์ (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. ปริญญา มหาบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาวิตรี สองศรี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Manuela Priesemuth and Regina M. Taylor. (2016). The more I want, the less I have left to give: The moderating role of psychological entitlement on the relationship between psychological contract violation, depressive mood states, and citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 37(7), 967-982.