

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหาร
ส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

นางสาวจิรัชญา กลีบจงกล



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Factors Affecting Employees Work Efficiency in Sub District Administrative
Organization, District Banlad, Phetchaburi Province**

Miss Jiratchaya Kleebjongkol



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรใน
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ชื่อและนามสกุล นางสาวจิรัชญา กลีบจงกล
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชรินทร์ สุวนพันธ์รักษ์)



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวจิรัชญา กลีบจงกล **รหัสนักศึกษา** 2523001432 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนชัย ยมจินดา **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้ออิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร(2) ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน (4) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 270 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 161 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามแบบลิเคิร์ตซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบสองทาง การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดีและการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงานตามลำดับ (2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความประหยัดคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความสะดวกในการให้บริการ ความถูกต้องและรวดเร็วของการดำเนินงาน และความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามลำดับ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผล ประสิทธิภาพ บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล

Independent Study title: Factors Affecting Employees Work Efficiency in Sub District Administrative Organization, District Banlad, Phetchaburi Province

Author: Miss Jiratchaya Kleebjongkol; **ID:** 2523001432;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Thanachai Yomjinda, Associate Professor;

Academic year: 2011

Abstract

The objectives of this study were to study (1) Factors affecting the efficiency of human resources (2) Quality the operation of the Personnel. (3) The relationship between factors that affect performance and operational efficiency. (4) Compare Work Simplification of Personnel in Sub District Administrative Organization , Amphoe Banlad , Phetchaburi Province dividing by characteristics.

Population in this study were comprised of 270 Office workers of Sub District Administrative Organization, Amphoe Banlad, Phetchaburi Province. Specified samples by Taro Yamane 's formula into 161 samples. The descriptive statistics used for analyze data were percentage , mean , standard deviation, T-test , Two way ANOVA, Least Significant Difference , Pearson 's Correlation Coefficient test.

The study revealed that (1) Factors that affect the performance of the personnel. At a high level. When considering the relationship with co-workers found that the highest mean, followed. Morale and performance. Performance characteristics. Advances in regular jobs. And stability operations, respectively. (2) Performance of personnel. At a high level. Considering it was also found that The economic value of the resource. The mean maximum The second is the ease of service. The accuracy and speed of operation. And satisfaction with public services, respectively. (3) Factors that affect performance are positively correlated with the level of performance in the operation of the crew in Tambon Ban Lat District, Phetchaburi Province. Statistically significant at the 0.05 level. (4) Compared to the implementation of the personal characteristics that are different at the significance level of 0.05 were sex, income per month. The period of performance age, marital status and educational level were not significantly different.

Keywords : Factors affecting , Work efficiency, Personnel Employees

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ธนชัย ชมจินดา ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำงานวิจัยครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาดทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานวิจัยครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

จิรัชยา กลีบจกกล

ธันวาคม 2554

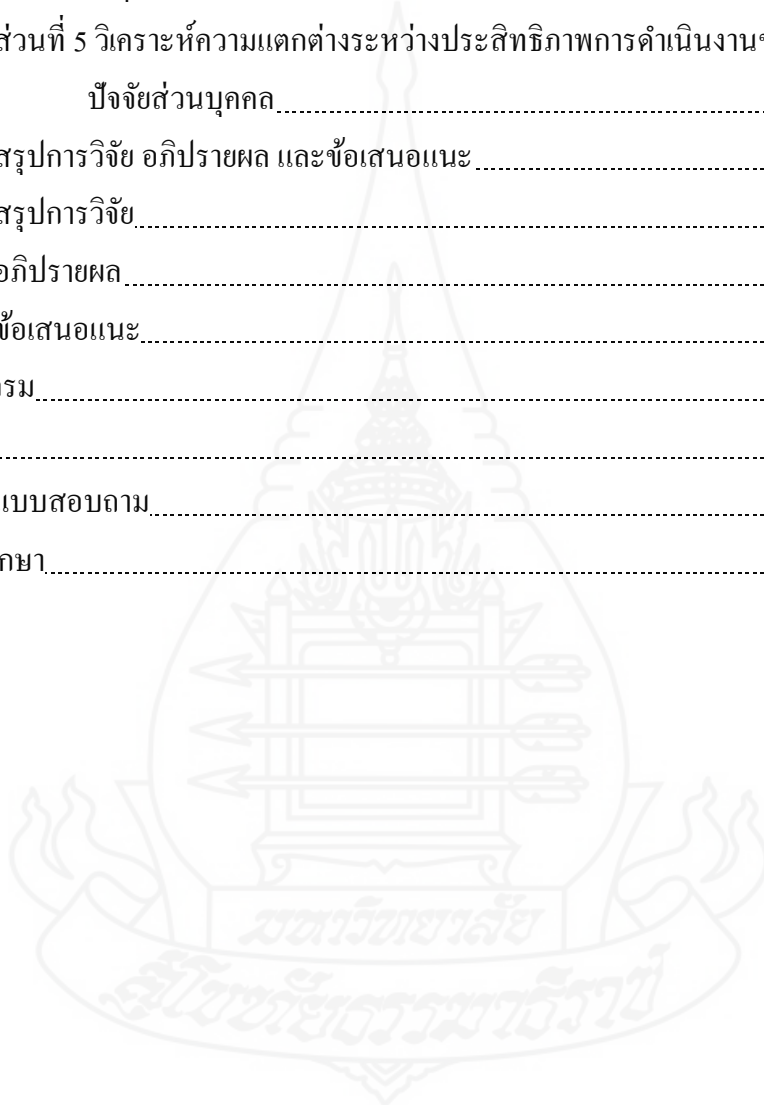


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน.....	8
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี.....	29
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการดำเนินงาน.....	42
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี	55
ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรกับ ปัจจัยส่วนบุคคล	62
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปการวิจัย	75
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	91
แบบสอบถาม	92
ประวัติผู้ศึกษา	100



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การหากลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน โดยวิธีการเทียบสัดส่วน	35
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง	40
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงานของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รายด้าน	42
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	43
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านนโยบายและการบริหาร	44
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	45
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	46
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	47
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	48
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	49
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รายด้าน	50
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน ส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความประหยัดคุ้มค่าของการใช้ ทรัพยากร	51
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน ส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสะดวกในการให้บริการ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน ส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการ ดำเนินงาน.....	53
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน ส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชน.....	54
ตารางที่ 4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้าน ลาด จังหวัดเพชรบุรี	55
ตารางที่ 4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านนโยบายและการบริหารกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้าน ลาด จังหวัดเพชรบุรี	55
ตารางที่ 4.17	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี	57
ตารางที่ 4.18	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี	58
ตารางที่ 4.19	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี	59
ตารางที่ 4.20	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน ตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี	60
ตารางที่ 4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ.....	63
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ.....	64
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	65
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	68
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	69
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	70
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	71
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	72
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	73

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 ภาพกรอบการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ.....	13



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปัจจุบันมีการแก้ไขถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) เกิดขึ้นจากนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐ โดยนโยบายดังกล่าวได้ถูกพัฒนาจากหลักการที่ให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอันเป็นหนทางแก้วิกฤตต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้ มีทรัพย์สิน มีรูปแบบการปกครอง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำ รูปแบบองค์กรประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่คือ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การจัดระบบการบริการสาธารณะ เป็นต้น ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลถูกจัดแบ่งออกเป็นอย่างน้อย 3 ส่วนงาน ประกอบด้วย (1) สำนักปลัดอบต. ทำหน้าที่บริหารงานทั่วไปงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (2) ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน เป็นต้น และ (3) ส่วนโยธาทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบงานประมาณค่าใช้จ่าย งานควบคุมอาคาร งานซ่อมบำรุง เป็นต้น มีกรอบอัตรากำลังตั้งแต่ 3 ตำแหน่งจนถึง 21 ตำแหน่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหลัก เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

“องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต.” เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบล่าสุด โดยมีวิวัฒนาการมาจากสภาตำบล เหตุที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่นั้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากขึ้นจึงได้พิจารณาปรับปรุง กฎหมายเกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่เดิมเสียใหม่ การดำเนินการกระจายอำนาจการปกครอง ในรูปขององค์การบริหารส่วนตำบล ของประเทศไทย เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุด มีจำนวนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่รับผิดชอบพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน อันถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของประเทศ และอยู่ในความสนใจของบุคคลหลายฝ่าย ทั้งฝ่ายการเมือง ฝ่ายข้าราชการประจำ นักวิชาการ ตลอดจนประชาชนโดยทั่วไป โดยคาดหวังว่าองค์การบริหารส่วนตำบล จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามี

ส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อบรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถกำหนดแผนงานและกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างสอดคล้อง และตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (คุณาวุฒิ ไชยคำภา 2547: 2) ทั้งนี้ ตามมาตรา 67 แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องจัดทำหลายด้าน

จังหวัดเพชรบุรีถือเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 8 อำเภอ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อุตสาหกรรม และพื้นที่บางส่วนที่ยังเป็นพื้นที่กึ่งเกษตรกรรมและที่อยู่อาศัยของประชาชนจำนวนมาก ส่วนของการปกครองจังหวัดเพชรบุรีมีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน 3 รูปแบบ คือ 1) การบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วยหน่วยงานสังกัดส่วนกลางซึ่งมาตั้งหน่วย ปฏิบัติงานในพื้นที่ จำนวน 84 ส่วนราชการ 2) การบริหารราชการส่วนภูมิภาค จัดรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 2 ระดับ คือระดับจังหวัด ประกอบด้วยส่วนราชการประจำจังหวัด จำนวน 32 ส่วนราชการ ระดับอำเภอ ประกอบด้วย 8 อำเภอ (93 ตำบล 698 หมู่บ้าน) สำหรับรายชื่ออำเภอทั้ง 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองเพชรบุรี อำเภอชะอำ อำเภอท่ายาง อำเภอเขาย้อย อำเภอบ้านแหลม อำเภอบ้านลาด อำเภอหนองหญ้าปล้อง และอำเภอแก่งกระจาน 3) การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี เทศบาล 13 แห่ง (เทศบาลเมือง 2 แห่ง และเทศบาลตำบล 11 แห่ง) องค์การบริหารส่วนตำบล 71 แห่ง (จังหวัดเพชรบุรี, 2554: 8)

องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนตำบล 15 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเจ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปูลู องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่สะท้อน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ และองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยลึก ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีการจัดขนาดตามการจัดแบ่งโครงสร้างขององค์กรที่ แตกต่างกันตามเกณฑ์ของขนาดพื้นที่ งบประมาณและจำนวนประชากร ซึ่งทำให้ศักยภาพในการพัฒนาพื้นที่ของแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันตามเหตุและปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยฝ่ายราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็น สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่วนสวัสดิการสังคมและ

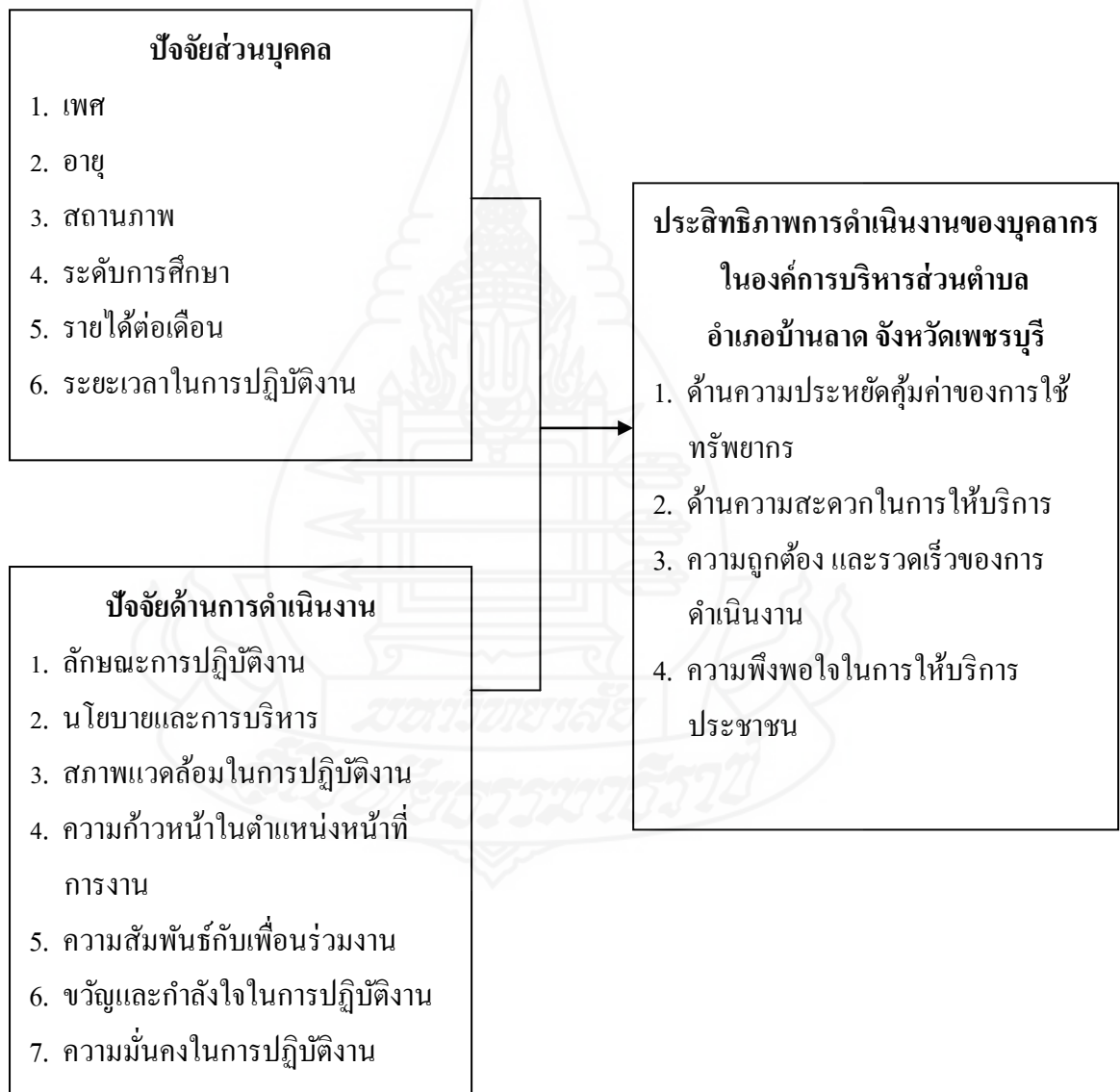
ส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งแต่ละส่วนราชการจะมีบทบาทหน้าที่ตามภารกิจงานที่รับผิดชอบและมีพนักงานส่วนตำบลดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนเป็นผู้บริหารส่วนราชการรับผิดชอบ โดยมีปลัด อบต.เป็นหัวหน้าและเป็นผู้บังคับบัญชาดูแลรับผิดชอบส่วนราชการทั้งหมดในองค์การบริหารส่วนตำบล และมีรองปลัด อบต.เป็นผู้ช่วย ดังนั้น หากปลัด อบต. รองปลัด อบต. และหัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งเป็นพนักงานส่วนตำบลหรือเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่แบบเช้าชามเย็นชาม ไม่มีความกระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้แล้ว ก็จะส่งผลทำให้เกิดความเสียหายขึ้นกับองค์กรในการพัฒนาท้องถิ่น ไม่บรรลุผลตามนโยบายของผู้บริหาร และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (อรรถสิทธิ์ มณีประ, 2553 : 3) ดังนั้น ในการปฏิบัติงานจริงจะประสบผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และมีความสุขในการปฏิบัติงานรวมถึงการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในด้านการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ อภินันท์ จันตะนี มุ่งศึกษาประสิทธิภาพว่าการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงาน โดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 270 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 บุคลากร หมายถึง บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 14 แห่ง

6.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 14 แห่ง

6.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กรในที่นี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาล ที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่างๆ ต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานสำเร็จ ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความพอใจในงาน

6.4 ลักษณะการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายและกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ความชอบและสนุกกับงานที่ทำหน้าที่ การงานตรงกับความรู้ความสามารถ ขั้นตอนในการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน ภาระงานที่รับผิดชอบอยู่ไม่มากจนเกินความสามารถ การมีคู่มือปฏิบัติงาน และคำสั่งที่ช่วยให้ปฏิบัติงาน ได้สะดวกและง่ายขึ้นทำให้งานเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง

6.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง หลักและวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางในการดำเนินการโดยกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารงาน ได้แก่ มีการประชุมชี้แจงนโยบายให้ทุกคนได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน มีการกระจายงานให้เหมาะสมตรงตามตำแหน่ง มีการจัดระบบงาน การทำงานเป็นทีม การจัดระบบข้อมูล ข่าวสารและการพัฒนาบุคลากร

6.6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ได้แก่ ความพร้อมทางอุปกรณ์เครื่องใช้ มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการทำงานสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามและสะดวกสบายต่อการทำงานความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยไว้อย่างเหมาะสมเป็นประโยชน์ต่อทุกคน

6.7 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาดูงานและฝึกอบรม การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การสนับสนุนให้เลื่อนขึ้นเงินเดือนได้ตามความรู้ความสามารถและเป็นธรรม งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนทำให้ได้รับความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การ

6.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างร่วมมือที่ดีในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ใช้เหตุผลในการทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน ผู้ร่วมงานร่วมกันแสดงความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

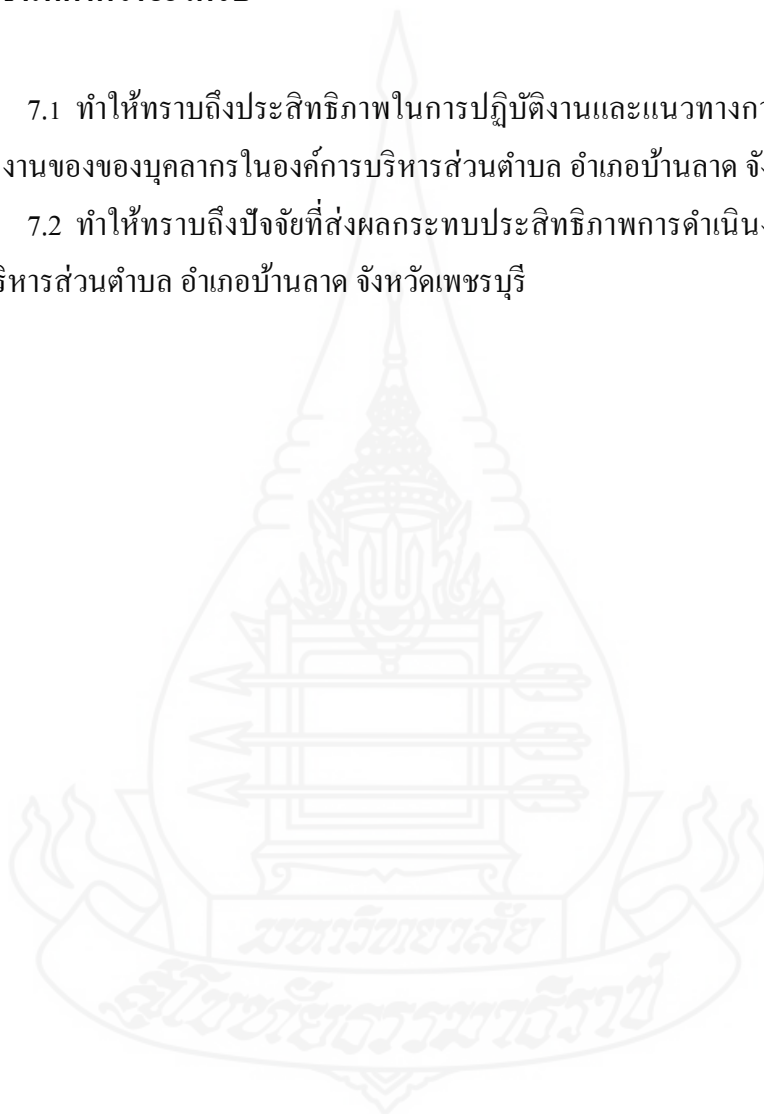
6.9 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับปริมาณงาน ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

6.10 ความมั่นคงและความพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ได้แก่ งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง ไม่ถูกโยกย้ายโดยไม่สามารถปฏิเสธได้ มีความภูมิใจใน หน่วยงานและตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานของของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมสาระความรู้ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบ และใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
2. องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1.1 ความหมาย

คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นวงการบริหารธุรกิจและรัฐกิจ ความหมายของคำนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีนักวิชาการ อีกหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพไว้ ดังต่อไปนี้

ธานินทร์ สุทธิคุณธร (2543 : 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ใกล้เคียงกับอาจารย์ชูป กาญจนประการ ในเรื่องของผลงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน แต่จอห์น มิเลทได้ขยายความรวมถึงการได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานด้วย อีกทั้งได้ให้แนวคิดในการพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชนนั้น จะดูจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

ชงชัย สันติวงษ์ (2541 : 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย นอกจากนี้แล้ว ชงชัย สันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์กร” (Organizational effectiveness) และประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational efficiency) ไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบ ทรัพยากรที่ใช้กับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 2) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเอง และองค์กรจากความหมายต่างๆ พอจะสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สุดนั้น ถ้าเป็นการบริหารในด้านธุรกิจก็คือ การให้ผลกำไรสูงสุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ คือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ หรือการผลิตสินค้าและบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ธานีินทร์ สุทธิคุณุช (2543 : 9, 10) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า มีความหมายรวมถึงการผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

นอกจากจะให้ความหมายอันหลายมิติของประสิทธิภาพแล้วนั้น ยังได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับ การยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 196) กล่าวว่า ในการบริหารที่มุ่งงานให้มีประสิทธิภาพนั้นทำได้เพียงใจจะอยู่ที่ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ที่ผสมผสานอยู่ด้วยกัน คือ

1. ความพยายาม คือ ขนาดของกำลังความพยายามของผู้ทำงานที่ทุ่มเท ให้กับงานของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบว่าเป็นงานที่ทำทายความสามารถหรือไม่ให้อิสระในการตัดสินใจหรือไม่ เป็นต้น

2. ทักษะความรู้ หมายถึง ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความรู้ที่จะเอาไว้ปฏิบัติงานและรวมไปถึงการมีทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงานด้วย ทักษะและความรู้นี้เองที่จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันเพื่อการทำงานได้

3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน ถ้ากลุ่มมีกลไกในการร่วมกันและช่วยกันคิดค้น หากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลาแล้วประสิทธิภาพของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สามารถสรุปได้ดังนี้

มาตรา 3/1 ของ พรบ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน”

“ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” องค์กรประกอบ

หมวด 1 การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

ของรัฐ

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ด

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ดังนี้

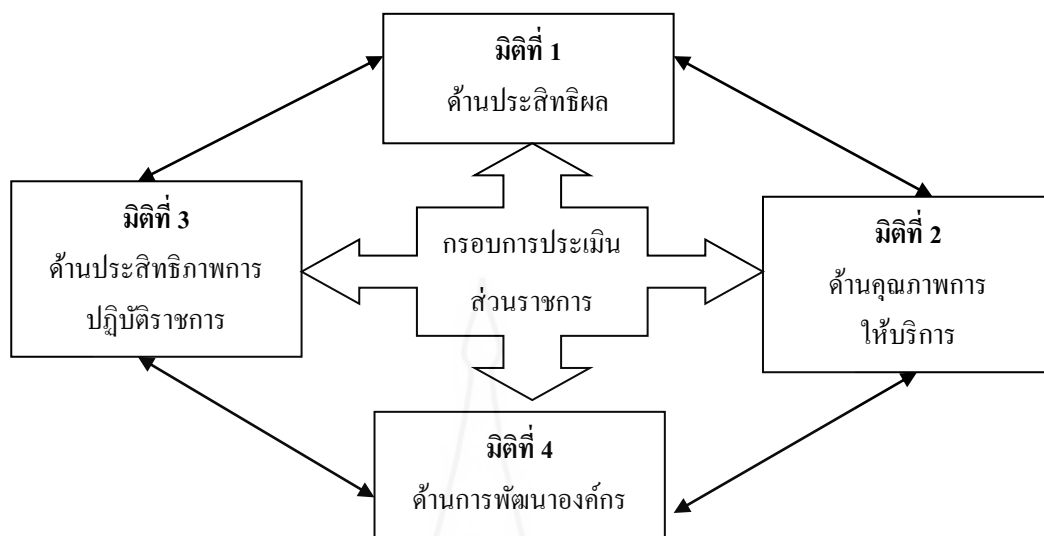
1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (Customer-driven)
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ (Result-based management)
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (Efficiency and value

for money)

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (Business process reengineering)
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (Strategic vision management)
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ (Quality service)
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (Resule-oriented)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยมาตรา 45 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบหลักเกณฑ์แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งเชื่อมโยงกับการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาให้แรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป โดยแนวทางการบริหารหรือจัดสรรสิ่งจูงใจที่จะได้รับ ประกอบด้วยสิ่งจูงใจที่เป็นทั้งตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และมุ่งสู่เป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล และมีการนำมาตรการเชิงลบมาใช้กับผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการ เพื่อผลักดันให้ผู้บริหารรับผิดชอบต่อผลงานและบริหารราชการแบบมีอาชีพประกาศให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับข้อตกลงผลการปฏิบัติราชการ ผลการประเมินตามข้อตกลง และสิ่งจูงใจที่ส่วนราชการได้รับเพื่อให้เกิดความโปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบได้

กรอบการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 4 มิติ ตามการที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ภาพกรอบการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2547 : 7

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการตามแนวทางการประเมินผลของ ก.พ.ร. เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 สามารถสรุปได้ดังนี้

มติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ จะวัดผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านความสำเร็จตามเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ และความสำเร็จของการแก้ไขหรือยกเลิกกฎระเบียบ โดยการประเมินผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตที่กำหนดไว้ตามเอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นการผลักดันให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรัฐบาลกำหนดให้ความสำเร็จของเรื่องที่ดำเนินการและอุปสรรคในการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนราชการและภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายของรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ เช่น ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่าย การให้บริการกับประชาชนสะดวก รวดเร็วขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น หรือเพิ่มผลผลิตในการทำงานสูงขึ้น เป็นต้น

มติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะวัดผลในด้านคุณภาพการให้บริการด้วยการประเมินผลตามความสำเร็จในการจัดทำแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากความสำเร็จของงานในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดให้มีระบบในการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า และการตอบข้อร้องเรียน เช่น ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแบบสอบถามและดำเนินการสอบถามไปยังหน่วยงานอื่นที่มาติดต่อหรือหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเน้นสอบถามในเชิงรุก

ขั้นตอนที่ 3 สามารถจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขบริการได้แล้วเสร็จและผ่านการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาของส่วนราชการ โดยนำผลจากขั้นตอนที่ 2 มาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผน

ขั้นตอนที่ 4 สามารถปฏิบัติตามแผนได้แล้วเสร็จครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 5 มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จ

นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจในผู้รับบริการจากส่วนราชการซึ่งครอบคลุมประเด็น ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ จะวัดผลในด้านการลดค่าใช้จ่ายของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ โดยหน่วยงานที่สามารถใช้งบประมาณต่ำกว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรร และบังได้ผลการปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนด แสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการใช้จ่าย งบประมาณ การลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการลดระยะเวลาการให้บริการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร จะวัดผลในด้านหน่วยงานสามารถปรับลดบุคลากร หรือจัดสรรบุคลากรเดิมให้สามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น หรือเพิ่มรายได้ได้มากขึ้น รวมถึงปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดีขึ้น แสดงว่าเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหาร รวมทั้งการพัฒนากระบวนการบริหารความรู้ในองค์กร โดยพิจารณาความสำเร็จ 2 ส่วน คือ

1. ความสำเร็จในการถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการ

2. ความสำเร็จในการจัดตั้งทีมงาน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร

สรุปแนวทางที่จำเป็นเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพของส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีลักษณะดังนี้

1. ส่วนราชการที่สามารถแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับเพื่อมาดำเนินการ ให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาให้บริการ
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
4. ความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การลดอัตรากำลัง หรือการจัดสรรอัตรากำลังให้คุ้มค่า รวมทั้งการบริหารอัตรากำลังและค่าใช้จ่ายบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการพัฒนากระบวนการความรู้ในองค์กร

สรุปความหมายของแนวคิดประสิทธิภาพ ได้ดังต่อไปนี้ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่ การบริหารจัดการที่ดี การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความคล่องตัว ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และลดค่าใช้จ่ายขององค์กรนอกจากจะให้ความหมายอันหลายมิติของประสิทธิภาพแล้วยังได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยโดยการผสมผสาน ความพยายาม คือ ความพยายามของพนักงานที่ทุ่มเทให้กับงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ทักษะความรู้ กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหา

1.3 ทฤษฎีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ (Organization theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบองค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and choices)
3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)

6. การออกแบบองค์การ (Organization design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and complexity)
8. วัฒนธรรมองค์การ (Organization culture)
9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541 : 81) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับภารกิจรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

จากทฤษฎีประสิทธิภาพสรุปว่าการศึกษาและการออกแบบองค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องประกอบด้วยสภาพแวดล้อมขององค์กรและในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย สภาพแวดล้อม ตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ความจงรักภักดีและความรัก

1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's The Motivation Hygiene Theory)

สุदारตัน แก้วกาญจนรัตน์ (2542 : 40) กล่าวถึง เฮร์ซเบิร์ก ว่าเป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่ง ที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาเรื่องนี้ แพร่หลายมาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอ คือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่า การให้ค่าแรงต่ำ ทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดที่จะทำให้คนงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคง และบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีสิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก เน้นอธิบาย และให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้น (Motivators) และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้

มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างดี ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคน และบริหารงานเซอร์ช้เบอร์ก และคณะได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและ นักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจ 11 แห่ง ของเมืองพิตสเบอร์ก ผลการศึกษาของเขาสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงานมิได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจ ในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลไม่คิดจะลาออกจากงานหรือ ไม่มีความคิดจะนัดหยุดงาน แต่อาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำให้งานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใด มีแรงจูงใจในการทำงาน คนงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีทฤษฎีและการศึกษาของเซอร์เบอร์ก จึงให้ความสำคัญแก่ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้น และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติ ในงานของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivators factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน เป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงาน จากผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิตีติชน หรือกล่าวโทษ

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอันซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตรหรือยึดหยุ่นไป อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยากเป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้สมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น

6. โอกาสเจริญในงาน (Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงานปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยแวดล้อม (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงาน ได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company policies and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานทำให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชาการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisors) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

3. สภาพการปฏิบัติงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงานสภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุล ของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

4. สัมพันธภาพในการทำงาน (Interpersonal relations) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

5. เงินเดือนและความมั่นคง (Pay and Security) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ตลอดทั้งความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานจากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก สรุปว่าสิ่งที่จะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานความรับผิดชอบความก้าวหน้าในตำแหน่ง ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและความมั่นคง ดังนั้น ในการบริหารงานต้องอาศัยปัจจัยจูงใจ ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยแวดล้อม เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

1.5 ความพึงพอใจ

1.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

สนิท เหลืองบุตรนาท (2529) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึงท่าทีความรู้สึกความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

ชรีณี เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ภูธรรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

1.5.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น สุเทพ พานิชพันธ์ (2541) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้สรุปว่า ปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือซึ่งบ่งถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงานความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

1.5.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อูกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในรูปแบบของแรงจูงใจไว้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการ

ความสำเร็จหรือที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกันมาตรฐานอันดีเยี่ยม

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

1.5.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 142) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรมรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะ เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ ไม่มีประสิทธิภาพ คุณภาพของงานลดลง ส่งผลให้มีผลเสียต่อองค์กร งานเกิดความเสียหาย และ ทำให้ เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานนอกจากนี้ยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใด เห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน

ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพอีกทั้งตระหนักรู้เสมอว่าความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา

ปิยะพร สร้อยทอง (2544 : 36) กล่าวถึง ความสำคัญของการทำงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน อันเป็นผลมาจากการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความตั้งใจ และมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงานช่วยลดการขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์การ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์การในที่สุด นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานมีผลต่ออัตราการลาออกจากงาน เพราะพบว่า ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีอัตราการลาออกจากงานต่ำ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจงาน ย่อมสามารถให้งานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่หน่วยงาน

สมคิด บางโม (2545 : 41) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากรนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการทำงาน หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้ความต้องการทางใจกำลังใจ ความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงานไม่น้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ และองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับ การตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

สมคิด บางโม (2545 : 145-181) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของ เฟรดเดอริก เทย์เลอร์นี้ เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่ผลิตสูง หรือกับคนที่ผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์ กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐานเท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้นี้ เขาเชื่อว่าน่าจะเป็นเงินผลตอบแทนด้านการเงิน จะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้วคนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำแล้ว คนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที

ซุมศักดิ์ ชุมนุม (2541 : 8) ในเรื่องการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพดังนี้ ได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย ปัจจัยนี้ คือ

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
 2. การได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
 3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
 4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
 5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
 6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
- ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้คือ

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร (Policy and administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
3. สภาพการทำงาน (work conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with peer and subordinate)
5. ค่าตอบแทน (Salary)
6. สถานภาพ (Statys)

7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal life)

8. ความปลอดภัย (Security)

จากประเด็นด้านการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ปฏิบัติต้องเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบกับมีแรงจูงใจในการทำงาน งานจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ มีการวางแผน กำหนดวิธีการดำเนินงานต้องชัดเจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132-139) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือ ซึ่งบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกับต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 ในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เซวาน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเซวาน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซวาน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานใน

โรงงานแห่งหนึ่งมีเชาวน์ปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อนำงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่ง พบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัย ตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัด และพอใจจะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิต ไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงานและวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำหาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจ ในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน

ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้วยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไประยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนแปลงไป

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกันขจัดปัญหาในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่ห่างไกลการเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเห็นเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลาานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความ

ต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการ จะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยอมดีกว่าอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพรายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงาน เห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานแต่จากการศึกษาซึ่งพบ เช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสความก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องการมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษา พบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงาน บางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานความพอใจในการทำงาน มาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการศึกษาของคณะกรรมการอุตสาหกรรมพบว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างาน ตรงกันวารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด สำหรับพนักงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความพอใจในการทำงานต้องมีการจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรใดๆ ก็ตาม ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้ความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นอันดับแรก แล้วจึงค่อยจัดสิ่งสนองความต้องการนั้น ๆ และในการสนองตอบความต้องการที่จำเป็นนั้น ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการเป็นผู้นำ ทักษะในการปกครองบังคับบัญชา และมีทักษะในการบำรุงขวัญ ทักษะในการทำงานเป็นกลุ่มทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น 15 แห่ง ดังนี้คือ

- 2.1 เทศบาลตำบลบ้านลาด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านลาดทั้งตำบล
- 2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านหาดทั้งตำบล
- 2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านทานทั้งตำบล
- 2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตำหรุทั้งตำบล
- 2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสมอพลีทั้งตำบล
- 2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไร่มะขามทั้งตำบล
- 2.7 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าเสนทั้งตำบล
- 2.8 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเจ็ด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองกระเจ็ดทั้งตำบล
- 2.9 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปูล ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองกะปูลและตำบลห้วยซ้องทั้งตำบล
- 2.10 องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไร่โคกทั้งตำบล
- 2.11 องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลาดโพธิ์ ตำบลสะพานไกร และตำบลโรงเข้ทั้งตำบล
- 2.12 องค์การบริหารส่วนตำบลไร่สะท้อน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไร่สะท้อนทั้งตำบล
- 2.13 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าช้างทั้งตำบล
- 2.14 องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลถ้ำรงค์ทั้งตำบล
- 2.15 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยลึก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลห้วยลึกทั้งตำบล

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจ และสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ ปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พรสวรรค์ ชุมพลกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนดาราวิทยาลัย โดยวัดระดับสิ่งจูงใจในการทำงานของครู ได้แก่ สวัสดิการในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านสวัสดิการ และปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู ส่วนปัจจัยจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู

วันวิสาข์ เกิดผล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) พนักงานในระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 32 ปี 2) พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและการเผชิญหน้ากระบวนการทำงาน และการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมากส่วนด้านความร่วมมือและความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุดและขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมพงษ์ ภิรมย์ชม (2546: 85-90) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการบริหารและผู้เกี่ยวข้องส่วนมากเป็นเพศชายอายุระหว่าง 30-39 ปี มีการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนๆ ละ 5,001-10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลมากกว่า 4 ปี คณะกรรมการบริหารและผู้เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ และตำแหน่ง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี สำหรับระดับการศึกษา ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี

สุภาวดี สิ้นสายออ (2546: 115-118) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าช้างมีระดับความคิดเห็นในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง ใน 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาขาพัฒนาสิ่งแวดล้อม สาขาพัฒนาสังคม สาขาพัฒนาเศรษฐกิจ และ

สาขา พัฒนาการเมือง การบริหาร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง โดยให้ความสำคัญในสาขา พัฒนาลิ่งแวดล้อมเป็นอันดับหนึ่ง สาขา พัฒนาการเมือง การบริหาร เป็นอันดับสอง และสาขา พัฒนาศรษฐกิจและสาขาพัฒนาโครงสร้าง เป็นอันดับสาม ด้านการเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยที่ ทำการศึกษา 7 ปัจจัย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีเพียง 6 ปัจจัย ที่มีระดับการ ประเมินประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่ อาศัยในเขตเทศบาล ตำบลท่าช้าง

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547: 73-83) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลประสิทธิภาพการ ให้บริการ ของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการศึกษาพบว่า 1. บุคลากร งานบริการการศึกษา ประเมินประสิทธิภาพการ ให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ 2. บุคลากร งานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจปัจจัยที่ ส่งเสริมการ ให้บริการในด้านกำลังคน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 3. ปัจจัยสภาพภูมิหลังด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และ ประเภทงาน ของบุคลากรที่ต่างกัน ประเมินประสิทธิภาพการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไป ตามสมมุติฐาน ที่ตั้งไว้ ยกเว้นสถานภาพการสมรส

ปิติ วัลยะเพ็ชร ร.น. (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไป น้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาส ความก้าวหน้า และด้านความยุติธรรมในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้าย มีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับ ต่ำ ได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหารและมี ตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อนุชา ยันตรปกรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า

เจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มี อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ขันตริภักษ์ ตันติเฉลิม (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านขั้นตอนและการปฏิบัติ ด้านบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วย ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดองค์กร และด้านยุทธโรปกรณ์ และงบประมาณ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ในระดับต่ำ บุคลากรที่มี เพศ ระดับชั้นยศ อายุราชการ และประสบการณ์ในการบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกันส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน

นารินทร์ จันทร์สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 - 35 สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่ง/หน้าที่ทำงาน พนักงานเทศบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี และมีภูมิลำเนา จังหวัดอ่างทอง พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และพนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/หน้าที่การงาน รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และภูมิลำเนา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการความพอใจในด้านต่างๆ เช่น ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวกระตุ้นให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 270 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 161 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973: 125) โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไม่เกิน 5% (0.05) ซึ่งคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของสิ่งตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$n = \frac{270}{1 + 270 (0.05)^2}$$

$$= 161 \text{ คน}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 161 คน

ตารางที่ 3.1 การหากลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน โดยวิธีการเทียบสัดส่วน

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
อบต.ไร่โคก	15	9
อบต.บ้านทาน	13	8
อบต.ไร่มะขาม	25	15
อบต.สมอพลี	17	10
อบต.ไร่สะท้อน	22	13
อบต.ท่าเสน	24	14
อบต.ถ้ำรงค์	18	11
อบต.หนองกะปูล	21	13
อบต.ตำหรุ	14	8
อบต.ห้วยลึก	24	14
อบต.บ้านหาด	14	8
อบต.ท่าช้าง	18	11
อบต.โรงเข้	22	13
อบต.หนองกระเจ็ด	23	14
รวม	270	161

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดเป็นคุณลักษณะตัวแปรที่ต้องการวัดแล้วนำไปสร้างเป็นคำถาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านความประหยัดคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

สำหรับแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | | |
|---|---------|------------------|----------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น | เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น | ไม่แน่ใจ |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็น | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

การแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความคิดเห็นได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด 2543: 84) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น แต่ละระดับจะแบ่งคะแนนค่าเฉลี่ย ได้ 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการทำวิจัยเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้องของถ้อยคำภาษา และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.1 การขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล โดยทำหนังสือถึงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อขอเก็บข้อมูลจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 การเก็บข้อมูล จากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 161 ชุด

3.3 การตรวจสอบความเรียบร้อย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ไปตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติค่าความถี่ (Frequencies) และ ค่าร้อยละ (Percentages)

4.1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบาย และการบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพ โดยสถิติค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.1.3 ข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านความประหยัด คุ่มค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยสถิติค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติ Pearson Correlation

4.2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test หากพบความแตกต่างทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 161 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบาย และการบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านความประหยัดคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เข้าใจผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอ ดังนี้

*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	แทน	ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 161 คน โดยสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=161)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
ชาย	73	45.3
หญิง	88	54.7
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	33	20.5
26-30 ปี	36	22.4
31-40 ปี	52	32.3
41 ปีขึ้นไป	40	24.8
สถานภาพ		
โสด	62	38.5
สมรส	92	57.1
หม้าย	7	4.3
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	14	8.7
อนุปริญญาตรี / ปวส	27	16.8
ปริญญาตรี	104	64.6
มากกว่าปริญญาตรี	16	9.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=161)	ร้อยละ (100.0)
รายได้		
5,001-10,000 บาท	20	12.4
10,001-15,000 บาท	56	34.8
15,001-20,000 บาท	59	36.6
มากกว่า 20,000 บาท	26	16.1
อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	46	28.6
5-10 ปี	74	46.0
11-15 ปี	26	16.1
มากกว่า 15 ปี	15	9.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 161 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.7 และเป็นเพศชายร้อยละ 45.3 ส่วนใหญ่

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุระหว่าง 26–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.5 สถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 4.3

การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมา อนุปริญญาตรี / ปวส คิดเป็นร้อยละ 16.8 มากกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.9 และมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.7

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท

คิดเป็นร้อยละ 34.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.4

อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุงานส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาอายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.1 และอายุงาน มากกว่า 15 ปีคิดเป็นร้อยละ 9.3

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการดำเนินงาน

วิเคราะห์ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงานนโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน นำเสนอด้วยตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รายด้าน

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ลักษณะการปฏิบัติงาน	3.63	0.51	มาก
2. นโยบายและการบริหาร	3.27	0.70	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.32	0.69	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.58	0.55	มาก
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.76	0.54	มาก
6. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.63	0.53	มาก
7. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.51	0.79	มาก
รวม	3.53	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ลักษณะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ ความสามารถมากจึงจะสามารถทำได้สำเร็จ	3.75	0.62	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มากเกินไปและมีความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละ ขั้นตอน	3.56	0.68	มาก
3. ท่านต้องปฏิบัติงาน อื่น ๆ ที่แทรกเข้ามาโดย ไม่คาดคิดในแต่ละวันมากจนเพิ่มภาระจาก งานหลักที่รับผิดชอบอยู่	3.79	0.62	มาก
4. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่สามารถ รับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ ด้วยตัวเอง	3.43	0.78	มาก
รวม	3.63	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านต้องปฏิบัติงาน อื่นๆ ที่แทรกเข้ามาโดยไม่คาดคิดในแต่ละวันมากจนเพิ่มภาระจากงานหลักที่รับผิดชอบอยู่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือ งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถมากจึงจะสามารถทำได้สำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปและมีความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน
ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านนโยบายและการบริหาร

ด้านนโยบายและการบริหาร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมายและแผนงานต่างๆ ให้ทุกคนได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.57	0.91	มาก
2. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมี ส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน	3.14	0.91	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบงาน โดยเน้น การทำงานเป็นทีม	2.91	1.05	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล อย่างเหมาะสมพร้อมตรวจสอบความถูกต้อง อย่างสม่ำเสมอ	3.39	0.76	ปานกลาง
5. การพัฒนาบุคลากรมีความสม่ำเสมอและ เหมาะสมกับภาระงานหลักของบุคลากรและ ความจำเป็นของหน่วยงาน	3.34	0.94	ปานกลาง
รวม	3.27	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจงนโยบายเป้าหมายและแผนงานต่างๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอและหน่วยงานของท่านมีการจัดระบบงานโดยเน้นการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เท่ากัน รองลงมาคือ หน่วยงานมีระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเหมาะสมพร้อมตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) การพัฒนาบุคลากรมีความสม่ำเสมอและเหมาะสมกับภาระงานหลักของบุคลากรและความจำเป็นของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และหน่วยงานของท่านมีการจัดระบบงานโดยเน้นการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน
ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน	3.48	0.88	มาก
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และเอื้อต่อการทำงาน	3.16	0.94	ปานกลาง
3. หน่วยงานได้จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการติดต่อประสานงานและบริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม	3.48	0.73	มาก
4. ท่านได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร	3.27	0.80	ปานกลาง
5. หน่วยงานได้จัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ ไว้อย่างเหมาะสม	3.24	0.88	ปานกลาง
รวม	3.33	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน และหน่วยงานได้จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการติดต่อประสานงานและบริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) เท่ากัน รองลงมาคือ ท่านได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) หน่วยงานได้จัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ ไว้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และเอื้อต่อการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน
ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงาน เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่าน รับผิดชอบ	3.38	0.76	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้า ตามบันไดอาชีพอย่างเหมาะสม	3.79	0.64	มาก
3. ท่านได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขึ้นเงินเดือน ตามความรู้ความสามารถและอย่างมีความเป็น ธรรม	3.66	0.74	มาก
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริม ให้ได้รับความก้าวหน้า	3.52	0.65	มาก
รวม	3.59	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าตามบันไดอาชีพอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือ ท่านได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขึ้นเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและอย่างมีความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อฝึกอบรม ดูงาน เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน
ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทุกคน	3.66	0.68	มาก
2. ท่านสามารถประสานงานและสื่อสารกับเพื่อน ร่วมงานในส่วนงานอื่นๆ ในหน่วยงานได้ อย่างสนิทใจ	3.80	0.71	มาก
3. ในหน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีม	3.76	0.68	มาก
4. ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือ และร่วมมือกันทำงานด้วยความเต็มใจ	3.88	0.60	มาก
5. ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.71	0.67	มาก
รวม	3.76	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ ท่านสามารถประสานงานและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในส่วนงานอื่นๆ ในหน่วยงานได้อย่างสนิทใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) ในหน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน
ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.63	0.68	มาก
2. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้วท่าน ได้รับค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์เทียบเท่าหรือ ดีกว่า	3.95	0.68	มาก
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	3.80	0.75	มาก
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากหน่วยงานจัดให้ อยู่ ในเกณฑ์เทียบเท่าหรือดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ หน่วยงานอื่น	3.47	0.66	มาก
5. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน แห่งนี้	3.45	0.73	มาก
6. ท่านมีความพยายามที่จะทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่ท่านจะทำได้	3.55	0.81	มาก
7. ท่านไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออกจาก หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน	3.57	0.99	มาก
รวม	3.63	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้วท่านได้รับค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์เทียบเท่าหรือดีกว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือ ท่านได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ท่านไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ท่านมีความพยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่ท่านจะทำได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) สวัสดิการที่ท่านได้รับจาก

หน่วยงานจัดให้ อยู่ในเกณฑ์เทียบเท่าหรือดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) และท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วน ตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง	3.66	0.76	มาก
2. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานจนเกษียณอายุราชการ	3.69	0.70	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ	3.38	1.11	ปานกลาง
4. ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างมาก	3.32	1.04	ปานกลาง
รวม	3.51	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานจนเกษียณอายุราชการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ท่านสามารถปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ และค่าตอบแทน ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$) และท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างมาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.32$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นำเสนอดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รายด้าน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	3.43	0.92	มาก
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.34	0.77	ปานกลาง
3. ความถูกต้องและรวดเร็วของการดำเนินงาน	3.11	0.70	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	3.10	0.60	ปานกลาง
รวม	3.24	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ความถูกต้องและรวดเร็วของการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) และความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร

ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. หน่วยงานของท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายได้อย่างสม่ำเสมอเมื่อเทียบกับปีก่อน	3.33	1.04	ปานกลาง
2. พนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้อง	3.49	1.13	มาก
3. หน่วยงานของท่านสรรหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในหน่วยงานในราคาถูกและมีคุณภาพดี	3.48	0.88	มาก
รวม	3.43	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านสรรหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในหน่วยงานในราคาถูกและมีคุณภาพดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) และหน่วยงานของท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายได้อย่างสม่ำเสมอเมื่อเทียบกับปีก่อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสะดวกในการให้บริการ

ด้านความสะดวกในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีการสอดส่องดูแลในการจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	3.30	0.93	ปานกลาง
2. ท่านสามารถแนะนำขั้นตอนการรับบริการให้กับประชาชนได้อย่างเข้าใจ	3.32	0.89	ปานกลาง
3. ท่านมีการสอดส่องดูแลการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.33	0.88	ปานกลาง
4. ท่านมีความมั่นใจว่าผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของท่าน	3.45	0.73	มาก
รวม	3.35	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสะดวกในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความมั่นใจว่าผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือ ท่านมีการสอดส่องดูแลการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ท่านสามารถแนะนำขั้นตอนการรับบริการให้กับประชาชนได้อย่างเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และท่านมีการสอดส่องดูแลในการจัดที่นั่งสำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน

ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	3.43	0.72	มาก
2. ไม่มีการทักท้วงจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.27	0.77	ปานกลาง
3. ผลงานของท่านเป็นไปตามมาตรฐานและเวลาที่หน่วยงานกำหนด	2.88	0.91	ปานกลาง
4. บุคลากรส่วนใหญ่ในหน่วยงานของท่านไม่เคยได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานจากผู้ใช้บริการ	2.86	0.90	ปานกลาง
รวม	3.11	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ ไม่มีการทักท้วงจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) และบุคลากรส่วนใหญ่ในหน่วยงานของท่านไม่เคยได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานจากผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอย่างเต็มใจและพร้อมเพรียง	2.72	0.93	ปานกลาง
2. ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลต่าง ๆ กับหน่วยงาน	3.76	0.81	มาก
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจจากสถาบันวิจัยที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีผลคะแนนมากกว่าร้อยละ 70	3.31	0.80	ปานกลาง
4. ท่านมั่นใจว่าตัวท่านจะถูกหยิบยกเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กรของท่านได้	3.35	0.93	ปานกลาง
5. ในภาพรวมท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าสองสามปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน	2.79	0.93	ปานกลาง
6. โดยภาพรวมท่านมั่นใจว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างมาก	2.70	0.90	ปานกลาง
รวม	3.31	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลต่าง ๆ กับหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือ ท่านมั่นใจว่าตัวท่านจะถูกหยิบยกเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กรของท่านได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ผลการสำรวจความพึงพอใจจากสถาบันวิจัยที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในด้านการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีผลคะแนนมากกว่าร้อยละ 70 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ในภาพรวมท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าสองสามปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$) และโดยภาพรวมท่านมั่นใจว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างมาก ประชาชนในพื้นที่ รับผิดชอบเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอย่างเต็มใจและพร้อมเพียง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$)

ส่วนที่ 4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่าความน่าจะเป็น (p)
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	0.574*	0.011
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	0.601*	0.006
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	0.433*	0.048
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	0.565*	0.033
รวม	0.610*	0.042

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ($r=0.610$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาารายด้านปรากฏดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ($r=0.574$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($r=0.601$) ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ($r=0.433$) และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ($r=0.565$) ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านนโยบายและการบริหารกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	
	ด้านนโยบายและการบริหาร	
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่าความน่าจะเป็น (p)
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	0.662*	0.048
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	0.721*	0.035
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	0.626*	0.002
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	0.755*	0.042
รวม	0.767*	0.036

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ($r=0.767$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาารายด้านปรากฏดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ($r=0.662$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($r=0.721$) ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ($r=0.626$) และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ($r=0.755$) ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านนโยบายและการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่าความน่าจะเป็น (p)
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	0.649*	0.036
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	0.674*	0.027
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	0.549*	0.044
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	0.714*	0.045
รวม	0.720*	0.033

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($r=0.720$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ($r=0.649$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($r=0.674$) ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ($r=0.549$) และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ($r=0.714$) ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่าความน่าจะเป็น (p)
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	0.592*	0.016
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	0.551*	0.007
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	0.436*	0.003
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	0.526*	0.042
รวม	0.594*	0.032

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($r=0.594$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ($r=0.592$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($r=0.551$) ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ($r=0.436$) และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ($r=0.526$) ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	
	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าความสัมพันธ์ (r) ค่าความน่าจะเป็น (p)
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	0.422*	0.003
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	0.431*	0.041
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	0.344*	0.022
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	0.458*	0.036
รวม	0.462*	0.046

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r=0.462$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาารายด้านปรากฏดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ($r=0.422$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($r=0.431$) ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ($r=0.344$) และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ($r=0.458$) ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	
	ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่าความน่าจะเป็น (p)
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	0.688*	0.005
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	0.686*	0.028
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	0.562*	0.034
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	0.642*	0.021
รวม	0.724*	0.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($r=0.724$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาารายด้านปรากฏดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ($r=0.688$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($r=0.686$) ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ($r=0.562$) และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ($r=0.642$) ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	
	ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่าความน่าจะเป็น (p)
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	0.856*	0.034
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	0.817*	0.025
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	0.626*	0.002
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	0.672*	0.030
รวม	0.843*	0.031

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ($r=0.856$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ($r=0.856$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($r=0.817$) ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ($r=0.626$) และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ($r=0.672$) ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับปัจจัยที่มีผลกับการดำเนินงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล

วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 8 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	เพศ				t	p-value
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	3.27	0.96	3.57	0.87	-2.037	0.043*
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.18	0.81	3.49	0.72	-2.576	0.011*
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	2.92	0.69	3.27	0.68	-3.243	0.001**
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	2.93	0.60	3.25	0.57	-3.470	0.001**
รวม	3.07	0.67	3.39	0.64	-3.077	0.002**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่า t (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่ที่เป็นเพศหญิงกับเพศชาย มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ที่เป็นเพศหญิงกับเพศชาย มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

สมมติฐานที่ 9 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	อายุ								F	p-value
	ต่ำกว่า 26 ปี		26 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความประหยัด คุ่มค่าของการใช้ ทรัพยากร	3.29	1.06	3.23	1.03	3.57	0.85	3.56	0.76	1.474	0.224
2. ด้านความสะดวกใน การให้บริการ	3.27	0.91	3.14	0.93	3.46	0.60	3.46	0.68	1.653	0.179
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการ ดำเนินงาน	3.04	0.73	3.10	0.78	3.18	0.62	3.09	0.74	0.282	0.838
4. ด้านความพึงพอใจ ในการให้บริการ ประชาชน	3.07	0.71	2.97	0.55	3.22	0.56	3.11	0.60	1.270	0.286
รวม	3.17	0.78	3.11	0.76	3.36	0.57	3.31	0.61	1.222	0.303

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติค่า f (f-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุ มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความประหยัดคุ่มค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	สถานภาพ						F	p-value
	โสด		สมรส		อื่นๆ (หม้าย หย่าร้าง)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของ การใช้ทรัพยากร	3.34	0.96	3.53	0.91	3.00	0.54	1.649	0.196
2. ด้านความสะดวกในการ ให้บริการ	3.31	0.84	3.39	0.74	3.04	0.64	0.787	0.457
3. ด้านความถูกต้อง และ รวดเร็วของการดำเนินงาน	3.09	0.76	3.14	0.65	2.86	0.90	0.581	0.561
4. ด้านความพึงพอใจในการ ให้บริการประชาชน	3.13	0.59	3.12	0.60	2.74	0.71	1.358	0.260
รวม	3.22	0.72	3.30	0.64	2.91	0.55	1.209	0.301

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติค่า f (f-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ มีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความถูกต้องและรวดเร็วของการดำเนินงาน และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 11 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับการศึกษา								F	p-value
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.		อนุปริญญาตรี / ปวส.		ปริญญาตรี		มากกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	3.12	0.93	3.31	0.92	3.51	0.90	3.42	1.07	0.967	0.410
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.09	0.72	3.33	0.74	3.37	0.78	3.47	0.88	0.672	0.571
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	2.96	0.69	3.27	0.72	3.09	0.68	3.11	0.85	0.679	0.566
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	2.85	0.49	3.07	0.74	3.13	0.56	3.21	0.68	1.112	0.346
รวม	3.00	0.62	3.25	0.71	3.28	0.65	3.30	0.80	0.697	0.555

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติค่า f (f-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐานที่ 12 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	รายได้ต่อเดือน								F	p-value
	5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		มากกว่า 20,000 บาท			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	3.03	0.98	3.52	0.80	3.34	1.02	3.77	0.76	2.843	0.040*
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	2.88	1.12	3.44	0.64	3.32	0.78	3.59	0.57	3.772	0.012*
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	3.00	0.77	3.17	0.71	3.03	0.71	3.27	0.64	0.999	0.395
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	2.84	0.76	3.09	0.61	3.11	0.55	3.33	0.51	2.596	0.054
รวม	2.94	0.82	3.30	0.62	3.20	0.69	3.49	0.54	2.861	0.039*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติค่า f (f-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความประหยัดคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในกรณีที่ทดสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ย LSD ดังตารางที่ 4.27-4.29

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน			
		5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
5,001-10,000 บาท	2.94	-	-0.37 (0.04)*	-0.26 (0.13)	-0.55 (0.01)*
10,001-15,000 บาท	3.30		-	0.10 (0.40)	-0.19 (0.24)
15,001-20,000 บาท	3.19			-	-0.29 (0.06)
มากกว่า 20,000 บาท	3.49				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านภาพรวม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน			
		5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
5,001-10,000 บาท	3.03	-	-0.48 (0.04)*	-0.31 (0.19)	-0.74 (0.01)*
10,001-15,000 บาท	3.52		-	0.17 (0.31)	-0.25 (0.24)
15,001-20,000 บาท	3.34			-	-0.42 (0.04)*
มากกว่า 20,000 บาท	3.77				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรใน
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อ
เดือน เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน			
		5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
5,001-10,000 บาท	2.88	-	-0.56 (0.01)*	-0.44 (0.03)*	-0.71 (0.00)*
10,001-15,000 บาท	3.44		-	0.12 (0.39)	-0.15 (0.41)
15,001-20,000 บาท	3.32			-	-0.27 (0.13)
มากกว่า 20,000 บาท	3.59				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความสะดวกในการให้บริการ มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 13 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน								F	p-value
	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		11-15 ปี		มากกว่า 15 ปี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร	3.21	0.94	3.55	0.89	3.60	0.96	3.29	0.89	1.700	0.169
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.28	0.82	3.39	0.75	3.51	0.74	3.07	0.79	1.250	0.294
3. ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน	3.11	0.86	3.19	0.60	3.14	0.63	2.67	0.68	2.362	0.073
4. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	3.03	0.63	3.19	0.57	3.21	0.53	2.76	0.70	2.694	0.048*
รวม	3.16	0.74	3.33	0.63	3.37	0.63	2.94	0.66	1.952	0.123

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติค่า F (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ยกเว้นด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในกรณีทดสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ย LSD ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	\bar{X}	ระยะเวลาปฏิบัติงาน			
		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี	3.03	-	-0.16 (0.16)	-0.18 (0.23)	0.27 (0.12)
5-10 ปี	3.19		-	-0.02 (0.89)	0.43 (0.01)*
11-15 ปี	3.21			-	0.45 (0.02)*
มากกว่า 15 ปี	2.76				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ในองค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็น รายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี มี ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มากกว่า พนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 161 คน มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การทดสอบค่าที (T – test) และการวิเคราะห์ความแปรผันทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติ Pearson Product Correlation Coefficient

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.1.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.2.1 ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 161 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125) โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไม่เกิน 5% (0.05)

1.2.2 เครื่องที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านความประหยัดคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ความถูกต้อง และรวดเร็วของการดำเนินงาน ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์การวิจัยดังนี้

1) การขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล โดยทำหนังสือถึงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อขอเก็บข้อมูลจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2) การเก็บข้อมูล จากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 161 ชุด

3) การตรวจสอบความเรียบร้อย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ไปตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) โดย กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01

1.3 ผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน ตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานส่วนตำบลใน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า พนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.7 และเป็นเพศชายร้อยละ 45.3 มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 32.3 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.1 จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 36.6 อายุงานส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0

1.3.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัด เพชรบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคือ ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ ขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ลักษณะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.27

1.3.3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี รายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความประหยัดค้ำค่าของการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ความ ถูกต้องและรวดเร็วของการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.10

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 8 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิงกับเพศชาย มีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความประหยัดคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความถูกต้องและรวดเร็วของการดำเนินงาน และด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

การดำเนินงาน ด้านความสะดวกในการให้บริการ มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 13 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

2.1.1 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานรินทร์ จันทร์สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนุชา ยันตรปกรณ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.3 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

อนุชา ยันตรปรกรณ์ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.4 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรสวรรค์ ชุมพลกุล (2543 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู

2.1.5 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นารินทร์ จันท์สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.6 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นารินทร์ จันท์สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.7 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านความมั่นคง และความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นารินทร์ จันท์สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

2.2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนุชา ยันตรปรกรณ์ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศ มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมพงษ์ ภิรมย์ชม (2546 : 85-90)

พบว่า เพศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี

2.2.2 พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิติ วัลยะเพ็ชร ร.น. (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546: บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของทีมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.3 พนักงานที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนุชา ยันตรปรกรณ์ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2.4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นารินทร์ จันทร์สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงาน ในระดับปฏิบัติการที่มี การศึกษาขั้นสูงสุด แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของทีมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.5 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ด้านความประหยัด คุ่มค่าของการใช้ทรัพยากร ด้านความสะดวกในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า รายได้ มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี สีนสายออ (2546: 115-118) พบว่า รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการประเมินประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2.6 พนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นารินทร์ จันท์สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มี ประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมพงษ์ ภิรมย์ชม (2546: 85-90) พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี

3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน

ควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการทำงาน และหาแนวทางลดขั้นตอนในการทำงาน โดยลดขั้นตอนในการทำงานที่เกินความจำเป็น สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องใช้และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตั้งแต่ต้นจนจบ

3.1.2 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน จัดระบบงาน โดยเน้นการทำงานเป็นทีม จัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเหมาะสมพร้อมตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงานหลักและความจำเป็นของหน่วยงาน

3.1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ควรจัดสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และเอื้อต่อการทำงาน จัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม และเป็นประโยชน์กับทุกคน ควรจัดแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน และหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรควรให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อทำให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่มากยิ่งขึ้น

3.1.4 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ควรสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อฝึกอบรม ดูงาน เหมาะสมกับหน้าที่ที่ทำงาน
รับผิดชอบ

3.3.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ควรจัดให้พนักงานได้มีโอกาสอยู่ร่วมกันในระหว่างเข้ารับการอบรม เพื่อสร้างความสามัคคี และเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3.3.6 ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ควรพิจารณาในเรื่องการเพิ่มค่าตอบแทนนอกเวลาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจทำไม่ได้โดยตรง เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องของระเบียบในการจ่ายค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ จึงควรพิจารณาให้มีมาตรการจัดสวัสดิการ จัดตั้งกองทุนเพิ่มเติมให้พนักงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3.3.7 ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน

ควรให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานให้มีผลสัมฤทธิ์และสม่ำเสมอ และผู้บังคับบัญชาควรสร้างความมั่นใจต่อความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดี

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

3.2.2 ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม เป็นกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพโดยรวมของ TQM พนักงานส่วนตำบลในอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรชวลิต หอมไกรลาศ. (2540). “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม”. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (ประชาสัมพันธ์) กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กันตยา เพิ่มผล (2541) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร เทียนวัฒนา
- ขันศิริชัย ตันติเฉลิม (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการและผังเมือง.” วิทยานิพนธ์ รัช.ม. (การบริหารทั่วไป).
ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชมชื่น สมประเสริฐ (2541) “รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล” วิทยานิพนธ์ วศ.ด. (การพยาบาลศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ชรินิ เดชจินดา (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ ปริญญา สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ชุมศักดิ์ ชุมนุช (2541) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10” กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์ปริญญา บธ.ม.(พัฒนาสังคม) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) *การทำการเปลี่ยนแปลง : เน้นกระบวนการเผยแพร่กระจายนวัตกรรม* กรุงเทพมหานคร : เฉลิมชาญการพิมพ์
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด” สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) *องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร :
ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2541). *ทฤษฎีองค์การ และการออกแบบ* กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช

ธานีรินทร์ สุทธิคุณุช (2543) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงาน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์).

กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นารินทร์ จันท์สุวรรณ (2551) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง

จังหวัดอ่างทอง” วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บุญเลิศ เกื้อนยีนงค์ (2544) “สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ รศ.ม. (รัฐศาสตร์).

เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บุญชม ศรีสะอาด (2543) “การวิจัยเบื้องต้น” พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) *การบริหารทางวิชาการ* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ

_____. (2542) *การบริหารทางวิชาการ* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ

ปิติ วัลยะเพ็ชร ร.น. (2548). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม
กิจการพลเรือนทหารเรือ” ปัญหาพิเศษ รศ.ม. (รัฐศาสตร์) ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหาร

รัฐกิจมหาวิทาลัยบูรพา

ปิยะพร สร้อยทอง (2544) “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการ
ทำงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.

(บริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร

พรสวรรค์ ชุมพลกุล (2543) *สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนคาราวิทาลัย* เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2536). *เทคนิคการวิจัยการศึกษา* กรุงเทพมหานคร :

ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ

- วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547) “การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วัฒนา ศรีสม (2541) “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการ
ขายสินค้าอุปโภคบริโภคของบริษัทไป โอคอนซุมเมอร์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ วศ.ม.
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วันวิสาข์ เกิดผล (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัท
ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์
บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ ประสารมิตร
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) “ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของ
ประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนเชี่ยวหลาน, จังหวัด
สุราษฎร์ธานี)” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์
สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สง่า ภู่อรงค์ (2540) “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอ
ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สนิท เหลืองบุตรนาค (2529) “ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากร
ทางการศึกษาประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มี
ต่อการเรียนวิชาการขยายพันธุ์พืชของสหวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมคิด บางโม (2545) *องค์การและการจัดการ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร : วิทพัฒน์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม
ข้อเสนอแนวทางการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ : กลุ่มที่ 1 (ภาคบังคับ) ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2547* กรุงเทพมหานคร : สำนักงานฯ
- สมพงษ์ ภิรมย์ชม (2546) “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานองค์กรบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี
จังหวัดจันทบุรี” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
บูรพา

สุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์ (2542) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (บริหารสาธารณสุข) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

สุภาวดี ลินสายออ (2546) “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ปัญหาพิเศษปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตร สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

อนุชา ยันตรปรกรณ์ (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี” ปัญหาพิเศษปริญญา รศ.ม. (สาขาการบริหารทั่วไป) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อภิรักษ์ จันตะณี และคณะ (2550) *สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ* พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Bernard, Chester L. (1982). *The Function of Executive*. Cambridge : Harvard University Press.

Ghiselli, E.E & Browns C.W. (1985). *Personnel and Industrial Psychology*. New York : McGraw – Hill.

Maslow, Abraham H. (1954). *Motivational and Personality*. New York : Harper and Brother.

McGregor, D.M. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw-Hill.

Yamane, Taro. (1976). *Statistic : An Introduction Analysis*. 2 nd ed. New York : Harper and Row.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

- คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ของการศึกษา ตามหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ถือเป็นความลับ และไม่มีผลเสียต่อ การทำงานของท่าน
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ชาย
 หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 26 ปี 26-30 ปี
 31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หย่า หม้าย
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่า หรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 อนุปริญญาตรี / ปวส
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

5,000 บาท–10,000 บาท 10,001 บาท-15,000.- บาท

15,001 บาท–20,000.- บาท มากกว่า 20,000.- บาท

6. อายุงาน

ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี11-15 ปี มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอบ้านลาด ในเขตจังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านต่อหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ลักษณะการปฏิบัติงาน					
1.1 งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงจึงจะสามารถทำได้สำเร็จ					
1.2 งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปและมีความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน					
1.3 ท่านต้องปฏิบัติงาน อื่นๆ ที่แทรกเข้ามาโดยไม่คาดคิดในแต่ละวันมากจนเพิ่มภาระจากงานหลักที่รับผิดชอบอยู่					
1.4 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. นโยบายและการบริหาร					
2.4 หน่วยงานมีระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเหมาะสมพร้อมตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ					
2.5 การพัฒนาบุคลากรมีความสม่ำเสมอและเหมาะสมกับภาระงานหลักของบุคลากรและความจำเป็นของหน่วยงาน					
3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
3.1 อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน					
3.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และเอื้อต่อการทำงาน					
3.3 หน่วยงานได้จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อประสานงานและบริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม					
3.4 ท่านได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร					
3.5 หน่วยงานได้จัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ ไว้อย่างเหมาะสม					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
4.1 ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อฝึกอบรม ศึกษานาน เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ					
4.2 ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าตามบันไดอาชีพอย่างเหมาะสม					
4.3 ท่านได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและอย่างมีความเป็นธรรม					
4.4 งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า					
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
5.1 ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน					
5.2 ท่านสามารถประสานงานและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในส่วนงานอื่น ๆ ในหน่วยงานได้อย่างสนิทใจ					
5.3 ในหน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีม					
5.4 ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานด้วยความเต็มใจ					
5.5 ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
6.1 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
6.2 เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้ว ท่านได้รับค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์เทียบเท่าหรือดีกว่า					
6.3 ท่านได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
6.4 สวัสดิการที่ท่านได้รับจากหน่วยงานจัดให้อยู่ในเกณฑ์เทียบเท่าหรือดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น					
6.5 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้					
6.6 ท่านมีความพยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่ท่านจะทำได้					
6.7 ท่านไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน					
7. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน					
7.1 งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง					
7.2 ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานจนเกษียณอายุราชการ					
7.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานได้อย่างมีผลสัมฤทธิ์และสม่ำเสมอ					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7.4 ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างมาก					

**ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด
เขตจังหวัดเพชรบุรี**

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านต่อหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานเพียงช่องเดียว

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ด้านความประหยัดคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร					
1.1 หน่วยงานของท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายได้อย่างสม่ำเสมอเมื่อเทียบกับปีก่อน					
1.2 พนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้อง					
1.3 หน่วยงานของท่านสรรหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในหน่วยงานในราคาถูกและมีคุณภาพดี					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ					
2.1 ท่านมีการสอดส่องดูแลในการจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
2.2 ท่านสามารถแนะนำขั้นตอนการรับบริการให้กับประชาชนได้อย่างเข้าใจ					
2.3 ท่านมีการสอดส่องดูแลการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
2.4 ท่านมีความมั่นใจว่าผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของท่าน					
3. ความถูกต้องและรวดเร็วของการดำเนินงาน					
3.1 หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.2 ไม่มีการทักท้วงจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน					
3.3 ผลงานของท่านเป็นไปตามมาตรฐานและเวลาที่หน่วยงานกำหนด					
3.4 บุคลากรส่วนใหญ่ในหน่วยงานของท่านไม่เคยได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานจากผู้ใช้บริการ					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน					
4.1 ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอย่างเต็มใจและพร้อมเพรียง					
4.2 ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลต่าง ๆ กับหน่วยงาน					
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจจากสถาบันวิจัยที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีผลคะแนนมากกว่าร้อยละ 70					
4. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ต่อ)					
4.4 ท่านมั่นใจว่าตัวท่านจะถูกหยิบยกเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กรของท่านได้					
4.5 ในภาพรวมท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าสองสามปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน					
4.6 โดยภาพรวมท่านมั่นใจว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างมาก					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวจิรัชญา กลีบจงกล
วัน เดือน ปีเกิด	8 เมษายน 2522
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2546
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่ง	หัวหน้าส่วนการคลัง

