

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา



ชนิดาภา สีสัน

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา



ชนิดาภา ลีสัน

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษาและคณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้พิจารณา
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์พรณยุพา นพรัถ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

พฤษภาคม 2558



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษา แก้ไข ตรวจทานความถูกต้องเรียบร้อยและข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ช่วยตรวจทานเครื่องมืองานวิจัย ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ชี้แนะ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ได้แก่ ดร.รัชศศิริ เกียรติบุตร รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา นายพิเชษฐ์ โนศรี นักบริหารงานเทศบาล (ปลัดเทศบาล) ระดับ 8 เทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาลตำบลจุน ผู้นำท้องถิ่น หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจุน ที่ให้ข้อมูล ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทุก ๆ ท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ศึกษาเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้านี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการศึกษาค้นคว้านี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับ ผู้อ่านทุกท่าน ในการนำแนวทางการการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน เป็นแนวศึกษาปฏิบัติ

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็น กตเวทิตาคุณแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชนิดาภา สีสัน

ชื่อเรื่อง: แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ผู้ศึกษาค้นคว้า: ชนิดาภา ลีลัน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2558

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระ เลิศสมพร

คำสำคัญ: แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, เทศบาลตำบลจุน

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา และเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 30 คน การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการศึกษา พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน

ด้านความสามารถในการวางแผน ควรส่งเสริมบุคลากร ให้ได้รับการฝึกอบรมในการจัดทำแผน ควรจัดให้มีการฝึกคิดวิเคราะห์เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงาน ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนประจำปี จัดประชุมหรือให้มีการจัดเวทีเสวนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายแบบมีส่วนร่วม

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรจัดทำโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรปลูกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน สร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

ด้านความสามารถการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ควรมีการจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรอย่างจริงจังต่อเนื่อง และมีการตรวจสอบการใช้วัสดุมีการคัดค้านหาวิธีนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ควบคุมระบบการเบิกจ่ายทรัพยากร

ด้านความสามารถในการให้บริการ ควรส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม แก่บุคลากร หัวใจสำคัญของการทำงานนั้นคือ การให้บริการแก่ประชาชน เน้นการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โดยให้ถือคติว่า “ข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชน”

Title: APPROACH TO INCREASE EFFICIENCY OF THE PERSONNEL PERFORMANCE OF CHUN MUNICIPALITY,
CHUN DISTRICT, PHAYAO PROVINCE.

Author: Chanidapha Seesan, Independent Study M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2015

Advisor: Assistant Professor Ph.D., Veera Lertsomporn

Keywords: approach to increase efficiency, the personnel performance, municipal district of Chun

ABSTRACT

This research aims to study the problem and obstacle that affect to increase efficacy of the personnel performance of Chun municipality, Chun district, Phayao province and to find out the approach to increase efficiency of the personnel performance of municipal district, Chun sub-district, Chun district, Phayao province. The sample population of the study is 30 personnel. Data analysis in this research is qualitative analysis. The research results showed that the approach to increase efficiency of the personnel performance in municipal district, Chun subdistrict. The ability to plan should encourage the personnel to receive the training about the preparation of the plan. It should have the practicing about the critical thinking to improve the working method. To encourage all sections participate in the preparation of the annual plan. It should have the conference or the public hearing about the participatory exchange of views for all sections. The ability to perform should have the personnel development training for awareness in the performance, morale and teamwork. The worthily resource utilization should have the resource plan about the resource usage seriously, continuously, and monitoring the use of materials. To find out the way to recycle materials, It is information technology using to control the disbursement system of resource and to encourage the use of recycled materials in the office. The ability to serve should encourage the moral and ethics for personnel. The main purpose of working is the public service which focuses on accurate, convenient and fast service. By slogan is "Public Servant is Servant of the People".

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	11
บริบทของเทศบาลตำบลจุน.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
กรอบแนวคิดการวิจัย	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป	44
สรุปผลการวิจัย	44
อภิปรายผลการวิจัย.....	47
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	56
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	57
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	58
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	62
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	64

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

- 1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรของตำบลจุน อําเภोजุน จังหวัดพะเยา 23



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงแผนภาพกระบวนการบริหารการปฏิบัติงาน.....	10
2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	32



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551) มีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง การบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการบริการสาธารณะ โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ โครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำ ประสาน และบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแนวทางจัดทำ มาตรฐานทั่วไป เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วย การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุน ประสานการดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง การงบประมาณ การพัสดุ การจัดเก็บรายได้ และการประกอบกิจการพาณิชย์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งวางระบบตรวจสอบระบบการเงิน การบัญชี และพัสดุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุน ประสานการจัดการบริการสาธารณะ และการศึกษา ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน การตรวจสอบการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีผลงานได้คุณภาพเป็นที่ปรารถนา ของทุกคนในองค์กร เป็นที่ทราบกันดีว่าคุณภาพเป็นมาตรฐานของการปฏิบัติโดยมีเป้าหมาย ข้อกำหนดคุณภาพเป็นเป้าหมายที่วัดได้ เป็นพลังต่อเนื่องที่จะปรับปรุงการปฏิบัติให้ได้ระดับ ความเป็นเลิศเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำ สามารถสร้างคุณภาพได้เป็นมาตรฐานที่เป็นฐาน ให้ตัดสินใจว่าจะต้องทำอะไรบ้าง เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่จะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ สินค้าหรือบริการที่เสนอ หรือไม่หากพึงพอใจก็อาจเรียกได้ว่าบรรลุเป้าหมายคุณภาพ ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจเรียกว่ามีประสิทธิผล ส่วนใช้ทรัพยากร

ในการทำงานอย่างประหยัดเรียกว่า ทำงานมีประสิทธิภาพ ในที่นี้เสนอการสร้างประสิทธิภาพ โดยการลดต้นทุน และการลดความสูญเปล่า การสร้างประสิทธิผลโดยการทำงานให้ได้คุณภาพตามเป้าหมาย

การพัฒนาองค์การตามหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เน้นไปที่การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความรู้สึกของบุคลากรและของหมู่คณะ โดยอาศัยการจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนองแรงจูงใจในทางด้านการยอมรับทางสังคมและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อบุคคลมั่นใจในความรู้ความสามารถ มีความสุข ความพอใจในสิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงานก็หมายถึง การเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งผลที่ตามมาคือ บุคคลนั้นย่อมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Productivity) เพิ่มขึ้นเป็นผลดีแก่องค์การ

เราอาจสรุปได้ว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานก็คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น วัสดุดิบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือผลที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกุญแจนำไปสู่ผลกำไรเพราะเป็นการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เป็นการทำงานอย่างฉลาดขึ้น ไม่ใช่ทำงานหนักขึ้น การสร้างประสิทธิผลในการทำงาน เราต้องรวบรวมความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพแก่พนักงาน ด้วยการให้การศึกษา ฝึกอบรม แรงจูงใจ เทคโนโลยีใหม่ ๆ และเปิดโอกาสให้มีการใช้ความพยายามของกลุ่ม เพื่อรักษาระดับการพัฒนาผลงานให้มากที่สุด (วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ, 2532, หน้า 14 -15)

เทศบาลตำบลจุน ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2551 เป็นต้นไป ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2551 พื้นที่ความรับผิดชอบในเขตเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 17 หมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดตั้งเทศบาลคือ ต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลาง และมีหน้าที่หลักคือ การดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังคงมีปัญหายอยู่หลายประการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่ให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ ฯลฯ ด้านอาคารสถานที่ เช่น สถานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ แสงสว่างมีไม่ถึงถึง ห้องสุขามีไม่เพียงพอ การจัดสถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและไม่ชัดเจน เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย หรือแม้แต่ว่าด้านสิ่งแวดล้อมก็ยังมีปัญหายอยู่เหมือนกัน เช่น แก้วน้ำร้อนมีไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เอกสารคู่มือต่าง ๆ มีน้อยเกินไป เป็นต้น ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าว

ยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรมได้ อีกทั้ง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่น ๆ ของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาซึ่งเป็นบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลตำบลจุน จึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาครั้งนี้จะมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาระดับและการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทาง การส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในองค์กรเพื่อแสวงหาวิธีการหรือพัฒนารูปแบบนโยบาย กิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้กำหนดเนื้อหาการศึกษาวิจัยออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1.1 เนื้อหาด้านแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 เนื้อหาด้านการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
- 1.3 เนื้อหาด้านการวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาล ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้มีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งผู้ศึกษา ได้กำหนดคุณสมบัติและจำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่

2.1 กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 1 คน รวมทั้งสิ้น 2 คน

2.2 กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาล 1 คน สมาชิกสภาเทศบาล 2 คน รวมทั้งสิ้น 3 คน

2.3 กลุ่มหัวหน้างาน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล 1 คน หัวหน้าสำนักปลัด 1 คน ผู้อำนวยการกองคลัง 1 คน ผู้อำนวยการกองช่าง 1 คน หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

2.4 กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล 2 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานจ้าง 1 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน

2.5 กลุ่มผู้นำชุมชน ประกอบด้วย กำนัน 1 คน ผู้ใหญ่บ้าน 3 คน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขตำบล 1 คน ประธานกลุ่มพัฒนาสตรีตำบล 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน

2.6 กลุ่มหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เจ้าอาวาส 1 คน ผู้อำนวยการโรงเรียน 2 คน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

2.7 กลุ่มประชาชน 5 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินการในภารกิจหรือ กิจกรรมงานที่ได้รับมอบหมาย ตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ที่สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ละเอียดรอบคอบ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ปฏิบัติงานได้ทัน กำหนดเวลาและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

บุคลากร หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงาน ในเทศบาลตำบลจุน ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. บริบทของเทศบาลตำบลจุน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การศึกษา “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. ความหมายของการปฏิบัติงาน

Good (1973, p. 414 อ้างอิงใน สมบูรณ์ อรุณพงษ์, 2542, หน้า 21-22) การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลแห่งความสำเร็จอย่างดีที่สุดของงาน จะเห็นว่าหากผู้ปฏิบัติต้องการจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด ผู้ปฏิบัติต้องทุ่มเทพลังและอำนาจที่มีอยู่ในตน และต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จนั้น นอกจากจะต้องเป็นผลสืบเนื่องจากแรงจูงใจและความเต็มใจของตัวผู้ปฏิบัติแล้ว ยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ อีกหลายประการ

เบญจรัตน์ เดชนุวัฒน์ชัย (2541 อ้างอิงใน วรินดา บริบาล, 2549, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือความพยายามในการทำงาน และผลผลิตของงาน และปัจจัยด้านอื่น ๆ ของบุคคลที่ทำงาน ให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายของบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือหน่วยงาน

โดยสรุปแล้ว การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรม การกระทำ หรือการดำเนินการ เพื่อให้เกิดงานที่วัดโดยปริมาณ คุณภาพและทำเต็มความสามารถหรือความพยายามในการทำงาน สืบเนื่องมาจากแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติและองค์ประกอบต่าง ๆ อีกหลายประการ ดังนั้น จะเห็นว่าการปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้อย่างดีที่สุด ผู้ปฏิบัติงานต้องทุ่มเทพลังและอำนาจที่มีอยู่ในตน และต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ก้าวหน้าอยู่เสมอ และนอกจากจะต้องมีแรงจูงใจและความเต็มใจของตัวผู้ปฏิบัติแล้วยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ อีกหลายประการ

2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549, หน้า 53) สำหรับคำว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้ทำการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปของคุณภาพ องค์การจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ

3. ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หากจะพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์การและบุคคลในองค์การจะได้รับ จากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นใช้ พบว่า มีด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผล การปฏิบัติงาน ดังที่ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2545, หน้า 71) ได้อธิบายไว้ ดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

2) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

3) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพ จะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงาน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่า และเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

4) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชา ใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้ดีกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้ดีกับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

โดยสรุปแล้ว ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้าทาย มุ่งสู่ความสำเร็จ เกิดคุณภาพของงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ได้ง่ายขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก และการเปรียบเทียบ

4. วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สำหรับวิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น สามารถทำได้หลายวิธี แต่องค์กรส่วนใหญ่นิยมใช้จะมีอยู่ประมาณ 4 วิธี (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร, 2539, หน้า 72) ดังนี้

1) Historical Standard เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติ การปฏิบัติงานย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพ หรือสถานการณ์ในเวลานั้น

2) Market Standard เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่ง กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น ๆ

3) Engineering Standard เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน (Time and Motion Study) ทั้งนี้ เพื่อหาเวลามาตรฐาน (Standard time)

4) Subjective Standard เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

โดยสรุปแล้ววิธีกำหนดมาตรฐานนั้นเป็นวิธีที่อาศัยข้อมูลทางสถิติ หรือการคำนวณ หาค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบ และนำมากำหนดหาเป็นมาตรฐาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์ ทางวิทยาศาสตร์และการเฝ้าสังเกต

5. ระบบกระบวนการบริหารการปฏิบัติงาน

ระบบกระบวนการบริหารการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้การปฏิบัติราชการของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย โดยการเชื่อมโยงเป้าหมาย การปฏิบัติราชการในระดับองค์กร หน่วยงาน และระดับบุคคลเข้าด้วยกัน ซึ่งตั้งอยู่บนฐาน กระบวนการต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2549) ดังนี้

- 1) การวางแผนการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้ชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทาง ตามยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 2) การติดตามการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชากำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) การพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น การประเมินการปฏิบัติราชการเพื่อวัดความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่แรก
- 4) การนำผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาความดีความชอบ แก่ผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ กระบวนการปฏิบัติงาน ยังเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ในการผลักดันการปฏิบัติราชการให้สูงขึ้น และสอดคล้อง กับทิศทาง เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของส่วนราชการ โดยมีการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมาย การทำงานของบุคคลร่วมกันซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถ ติดตามผลการปฏิบัติงาน หาแนวทางในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามตัวชี้วัดผลงานตามหลักที่กำหนดนั้น ๆ เพื่อจะได้ให้สิ่งจูงใจ สำหรับการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติราชการดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งกระบวนการ ปฏิบัติงานประกอบด้วยขั้นตอนหลักดังภาพ



ภาพ 1 แสดงแผนภาพกระบวนการบริหารการปฏิบัติงาน

กระบวนการบริหารการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน เป็นขั้นตอนในช่วงต้นรอบการประเมิน ที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ประเมินจะได้มีการมอบหมายงานให้แก่ผู้รับการประเมิน และร่วมกับผู้รับการประเมิน วางแผนการปฏิบัติราชการ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการร่วมกันในลักษณะ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวังในรอบการประเมินนั้น ๆ ทั้งนี้ สามารถปรับเปลี่ยนตามเป้าหมายและแผนงานของหน่วยงาน หรือส่วนราชการได้ตามความจำเป็น
2. ขั้นตอนการติดตาม เป็นขั้นตอนในระหว่างรอบการประเมิน ที่ผู้บังคับบัญชา จะทำการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ เพื่อการกำกับดูแลการทำงาน ให้ได้ตามเป้าหมาย ทำให้ทราบและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่าง การปฏิบัติงาน อันจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน
3. ขั้นตอนการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่เป็นผลที่ได้จากการติดตามผลการทำงาน และเป็น การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาว่างานที่ทำอยู่นั้น ต้องมีการปรับปรุง หรือพัฒนาการทำงานอย่างไร และยังเป็นขั้นตอนที่สามารถกำหนด แนวทางการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานอีกด้วย
4. ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นขั้นตอนในช่วงสิ้นรอบการประเมิน เพื่อตรวจสอบความสำเร็จของงาน อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินรายนั้น ๆ ว่าผลการปฏิบัติราชการในระหว่างรอบการประเมิน เป็นไปตามผลสัมฤทธิ์หรือเป้าหมาย

ที่กำหนดไว้ตามตัวชี้วัดผลงานหลัก (KPIs) ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ต้นรอบการประเมินหรือไม่ เพียงใด ตามเกณฑ์มาตรฐานผลงานที่ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินร่วมกันกำหนด

5. ขั้นตอนการให้สิ่งจูงใจ เป็นขั้นตอนที่นำผลการประเมินในขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาพิจารณาให้สิ่งตอบแทนแก่บุคคลที่ได้มีการทุ่มเทการทำงาน และได้ผลงานที่ดีเกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือส่วนราชการ จากกระบวนการในระบบการบริหาร การปฏิบัติงานในส่วนราชการ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้เหมาะสมกับการปฏิบัติ

โดยสรุปแล้ว ระบบการบริหารการปฏิบัติงานนั้น มีความหมายคือ การดำเนินการ อย่างเป็นระบบ และระบบการบริหารการปฏิบัติงานยังเป็นกระบวนการที่สำคัญที่ทำให้เกิด การมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ กระบวนการบริหารการปฏิบัติงานประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการติดตาม ขั้นตอนการพัฒนา ขั้นตอนการประเมิน และขั้นตอนการให้สิ่งจูงใจ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวัง ถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไป อย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้สำเร็จและถูกต้อง

ราชบัณฑิตยสถาน (2531, หน้า 324) ประสิทธิภาพเป็นคำนาม หมายถึง ความสามารถ ที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จ ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2535, หน้า 130) ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุน ให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ชาญชัย อัจฉินสมาจาร (2539, หน้า 2-3) ประสิทธิภาพคือ ผลสัมฤทธิ์ของผลผลิต ที่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2532, หน้า 14) ประสิทธิภาพคือ การสามารถสร้างผลงาน หรือ ผลสำเร็จออกมาโดยที่ผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

วีระ ไชยธรรม (2536, หน้า 38) ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติการใด ๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว ประหยัดทั้งทุนทรัพย์และแรงงาน และเกิดประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, หน้า 34) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 667) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

Peterson and Plowman (1986, อ้างอิงใน คฑาวุธ พรหมายน, 2545) ได้ให้ความหมาย ของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่าเป็นการลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อดำเนินถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

Millet (1957, อ้างอิงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service)
- 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service)
- 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

จิรโชค (บรรพต) วีรสัย และคณะ (2546, หน้า 532) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน (คน) เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ หรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงาน และผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546, หน้า 207) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัด ในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย

ที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ประสิทธิภาพ คือ การกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม (doing things right) ประสิทธิภาพมี 2 อย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (cost efficiency) กับประสิทธิภาพด้านเวลา (time efficiency)

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสร้างผลงาน หรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้คุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตได้เพิ่มสูงกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่าสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากกว่าเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยกว่าเดิม

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, หน้า 20 อ้างอิงใน สุคนธ์รัตน์ เภาสุวรรณ, 2550, หน้า 15) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่า มีความหมายรวมถึงผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริการ (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม มีการวางแผนและการปฏิบัติงาน

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ทั้งนี้ ความหมายเรื่องประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความเห็นของคณะทำงานส่งเสริม ประสิทธิภาพในระบบราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การทำงานที่เป็นภารกิจประหยัด ได้ผลงานรวดเร็ว คุ่มค่ากับทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีที่มีอยู่ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในความหมายเชิงระบบจึงหมายถึง ส่วนต่างระหว่างการนำเข้า (input) และผลผลิต ที่ออกมา (output)

โดยสรุปแล้วความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน อย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่า บุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจาก ความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และรักดี ต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดีขึ้น

2. กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

สุทธิ ภาณีผล (2554) กล่าวว่า กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะ ดังนี้

1) ประหยัด(Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

2) เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3) คุณภาพ (Quality)

โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบมีการคัดสรร อย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี การมีประสิทธิภาพต้องพิจารณากระบวนการปฏิบัติงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานทั้งหมด

กาญจนา เลิศวุฒิ (2545, หน้า 28) กล่าวว่าในกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีภารกิจการบริหาร 4 ประการ ที่เรียกว่า “Four Function of Management” ได้แก่

1) Planning คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เหมาะสม การวางแผนจึงเป็นหัวใจสำคัญของการกำหนดเป้าหมาย และการกำหนดแนวทาง เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2) Organizing คือ การกำหนดตัวบุคคล จัดสรรคน และวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสม และกลมกลืนกับการปฏิบัติงานตามแผนงาน ดังนั้น การจัดองค์การจะแปรเปลี่ยนไป เพื่อให้เข้ากับศักยภาพในภารกิจที่ปฏิบัติ รวมไปถึงการมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติ และการจัดทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วย

3) Leading คือ การชี้แนะให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ทั้งการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติตามแผน และรวมไปถึงการสร้างความเห็นชอบ ร่วมกัน และสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามจุดประสงค์นั้น

4) Controlling คือ การติดตามการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมาย ที่วางไว้ และทำการปรับปรุงแก้ไขงาน เป็นกระบวนการในการรวบรวมและสะท้อนผล ของการปฏิบัติงานเพื่อปรับเปลี่ยน ตลอดจนสร้างวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องเดียวกับผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพ ในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (พรณพิลาศ สมศรี, 2546, หน้า 13)

โดยสรุปแล้ว กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะ ประหยัด งานเสร็จตามกำหนดเวลา และมีคุณภาพ ในกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีภารกิจการบริหาร 4 ประการ นั่นคือ การกำหนดหรือการวางแผน การจัดการ การชี้แนะ และการควบคุมเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, อ้างอิงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความเฉียบพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียบไว้

เป็นหลักฐาน

- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- 8) งานเสร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
- 12) ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษา และสรุปเป็นปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

Becker and Neuhauser (1968, อ้างอิงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ หากพิจารณาควบคู่กันไป จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้ จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยสรุปแล้ว หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วยการทำความเข้าใจ กำหนดแนวทางให้ชัดเจน ดำเนินถึงความน่าจะเป็นไปได้ของงาน มีคำปรึกษาและแนะนำที่ถูกต้อง มีวินัย มีความยุติธรรม ความน่าเชื่อถือ มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึง ตรงตามเวลาและได้มาตรฐาน สามารถนำมากำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป และให้บำเหน็จแก่งานที่ดี นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาถึงทรัพยากรด้วย

4. หลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 หน้า 1 อ้างอิงใน จงรักษ์ มีอุสาห์, 2551 หน้า 18) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีองค์ประกอบของการประเมินประสิทธิภาพ ดังนี้

- 1) ปริมาณงาน
- 2) คุณภาพของผลงาน
- 3) ความทันเวลา
- 4) ผลลัพธ์และประโยชน์การนำไปใช้
- 5) การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน
- 6) คุณลักษณะการปฏิบัติงาน
- 7) ความสามารถและความอดสาหัสในการปฏิบัติงาน

8) การรักษาวินัย

9) การปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ

อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ (2544 หน้า 97-98) ได้กล่าวถึง การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหัวข้อการประเมิน ดังนี้

- 1) สามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดได้
- 2) สามารถทำงานได้เร็วกว่าผู้อื่น
- 3) ปฏิบัติงานได้เป็นที่พอใจ
- 4) สามารถเรียนรู้ เข้าใจ จดจำวิธีปฏิบัติงานได้รวดเร็ว
- 5) การไม่กล้าตัดสินใจ ต้องอาศัยคำแนะนำจากผู้อื่น
- 6) สามารถร่วมมือและประสานงานกับผู้อื่นได้อย่างดีเยี่ยม
- 7) การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ
- 8) ไม่ให้ความร่วมมือ และมักมีปัญหากับผู้อื่น
- 9) ไม่สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาได้
- 10) สามารถแก้ไขปัญหาคสำเร็จลุล่วง

ผณิพันธ์ โตจันทร์ (2544, หน้า 92) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานตรงกับอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้
- 2) ความสามารถในการปฏิบัติงานในสถานการณ์เร่งด่วน
- 3) ปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายทันกับกำหนดเวลาในสถานการณ์ที่บีบบังคับ

ให้รับปฏิบัติ

- 4) ผลงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ละเอียดรอบคอบ
- 5) ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
- 6) การปฏิบัติงานคุ้มค่าตอบแทนที่ได้รับ

สถิต คำลาเสียง (2544, หน้า 138-140) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 2) ปฏิบัติงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนดเสมอ
- 3) ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ และอะไหล่ได้อย่างประหยัด
- 4) ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
- 5) ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ

นอกจากนี้ สถิต คำลาเลี้ยง (2544) ได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จงรักษ์ มีอุตสาหกรรม (2551, หน้า 36) ได้สังเคราะห์แนวคิดจากนักวิชาการ และได้นำเสนอแนวทางการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

- 1) ด้านความสามารถในการวางแผน
- 2) ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- 4) ด้านความสามารถในการให้บริการ

โดยสรุป หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรที่ควรนำมาใช้เป็นกรอบในการประเมิน ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพของผลงาน ทันทเวลา ผลลัพธ์และประโยชน์การนำไปใช้ การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน คุณลักษณะการปฏิบัติงาน ความสามารถและความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน การรักษาวินัย และการปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ

- 1) กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณา จุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก
- 2) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
- 3) ระบบ (Systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
- 4) แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- 5) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ
- 6) ความสามารถ (skill)
- 7) ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

Becker and Neuhauser (1975 อ้างอิงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธ์, 2541) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ หากพิจารณาควบคู่กันไป จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้ จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

โดยสรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน และจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก โครงสร้าง ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากร ความสามารถ และค่านิยมร่วมของคนในองค์กร รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน

6. เงื่อนไขของการมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

6.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

รัชนี สิงห์บุญดาศ (2541) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่า การที่บุคคลมากกว่า 2 คนขึ้นไป มาร่วมกันทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการประสานงาน การวางแผน การตัดสินใจและการสนับสนุน เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรีชา คงฤทธิศึกษากร (2536) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจ และมีความพร้อมเพรียงที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี โดยเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรไปในแนวทิศทางเดียวกัน และสมาชิกภายในกลุ่มนั้นต้องยอมรับบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้สามารถดำเนินการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

สุรพล พะยอมแย้ม (2545, หน้า 161) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่ทุกคนภายในทีมมีการประสานงานร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างราบรื่น เพื่อที่จะได้แสดงถึงบทบาทและหน้าที่ของตนได้อย่างชัดเจน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538, หน้า 139–140) กล่าวว่า ทีมที่ดีนั้นต้องมีการกำหนด เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยสมาชิกภายในทีมมีการรับรู้และความเข้าใจตรงกัน สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และร่วมกันตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับของตนเองมากที่สุด มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน และให้สมาชิกเข้าใจตรงกัน

ดังนั้น ความหมายของทีมงาน คือ การรวมสมาชิกกันมากกว่า 2 คนขึ้นไป เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่ให้แก่สมาชิกภายในทีมอย่างชัดเจน เพราะทีมยังช่วยสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และทีมนั้นสามารถปฏิบัติงาน ได้ผลสูงกว่าบุคคลแต่ละคน โดยเฉพาะถ้างานต้องอาศัยทักษะการทำงาน การตัดสินใจ และประสบการณ์ที่หลากหลาย จึงทำให้ในปัจจุบันองค์กรหลาย ๆ องค์กร ต่างนำระบบการทำงาน เป็นทีมมาใช้มากขึ้น

6.2 ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงทีมงานที่จะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จึงจำเป็นต้องรู้ถึงลักษณะการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของทีมงาน ซึ่งทีมงานนั้น จะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนที่ทำงานอยู่ในทีมนั้นจะต้องมีการจัดรูปแบบ การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

วีรวุฒิ อุกฤษณ์ (2536) ได้กล่าวถึงลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1) ด้านเป้าหมาย ทีมงานที่จะทำงานได้ดีนั้นก็ต่อเมื่อสมาชิกของทีมงานรับผิดชอบ ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน แต่สิ่งที่จะถูกลืมเสมอ คือ การที่สมาชิก แต่ละคนของทีมงานต่างมีเป้าหมายของตนเอง ดังนั้น ทีมงานจะต้องระบุถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของงานให้ชัดเจน เพื่อที่จะทำให้สมาชิกภายในทีมงานได้รับรู้และมีการจัดการ วางแผนงานล่วงหน้าให้ถูกต้อง โดยพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อะไร ที่ทีมงานต้องการให้สมาชิกได้ลงมือร่วมกัน สมาชิกทุกคนมีความรู้สึกที่จะต้องปฏิบัติตามเป้าหมาย มากน้อยเพียงใด สมาชิกแต่ละคนรับรู้และเข้าใจในเป้าหมายการทำงานของสมาชิกคนอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด รวมถึงเป้าหมายในการทำงานของสมาชิกแต่ละคนขัดแย้งกันภายในทีมหรือไม่ เพียงใด

2) ด้านบทบาท การจัดการเกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกภายในทีมงาน เป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณา เพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ซึ่งสิ่งที่จะต้องคำนึงในเรื่องเกี่ยวกับ

บทบาทของสมาชิกในทีมงาน โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ ความชัดเจนของบทบาทการทำงานของตนเอง และสมาชิกคนอื่น ๆ ในทีมงานตามการรับรู้ของตนเอง และสมาชิกคนอื่น ๆ

3) ด้านกระบวนการทำงาน กระบวนการในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ควรจะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้แน่ใจ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการตรวจสอบโดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ร่วมกับสมาชิกมีลักษณะเป็นอย่างไร สิ่งที่เป็นปัญหาในการตัดสินใจร่วมกันในทีมงาน การติดต่อสื่อสารภายในการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างไร การประชุมปรึกษาหารือของทีมงาน มีประสิทธิภาพหรือไม่ สมาชิกในทีมงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร และควรจะทำอย่างไร จึงจะช่วยทีมงานให้ปฏิบัติงานได้ดี

4) ด้านสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในทีมงาน โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ คือ ความขัดแย้งที่ควรนำมาแก้ไขเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และสิ่งที่ขัดขวางมิให้ทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนตรวิมล ภาวิราช (2547, หน้า 215) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ คือ ทีมที่สามารถทำงานได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการกำหนดความคิดใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จึงมีลักษณะดังนี้

- 1) สมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในทีม
- 2) มีความเชื่อถือไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในทีมและผู้บริหาร
- 3) สมาชิกมีการสื่อสารที่ดี
- 4) มีความขัดแย้งกันน้อย
- 5) มีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) เสริมสร้างการรับรู้ในการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 108)

- 1) ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์การ เป็นความผูกพัน

ใน 3 ลักษณะ คือ

- 1.1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ
- 1.2) มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ
- 1.3) มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

2) ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยนความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์กร

3) ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิก ให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้ง การมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และการไกล่เกลี่ย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ทีมงานนั้น ทีมต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกภายในทีมมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแบ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้สมาชิกภายในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนกัน นอกจากนี้ก็ต้องมีการประชุมปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ต้องลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีม แก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลข้อเท็จจริง โดยไม่ใช้อารมณ์เข้ามาในการตัดสินใจ ผู้นำทีมจึงต้องเป็นทั้งนักพูดและนักฟังที่ดี มีภาวะผู้นำ ทักษะคิด ความเชื่อ ค่านิยมและสนับสนุนให้กล้าคิดกล้าพูดในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์อีกด้วย

บริบทของเทศบาลตำบลจุน

ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2551 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา เป็นเทศบาลตำบลจุน ลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2551 มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 129 กิโลเมตร หรือประมาณ 80,625 ไร่ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบและภูเขา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,359 คน และแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรของตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 ห้วยกั้ง	308	371	385	756
หมู่ที่ 2 จุนหลวง	265	241	284	525
หมู่ที่ 3 ค้างหงส์	314	418	460	878
หมู่ที่ 4 เขี้ยะ	158	207	197	404
หมู่ที่ 5 ดอนมูล	214	230	235	465
หมู่ที่ 6 ดอนไชย	196	281	292	573
หมู่ที่ 7 สร้อยศรี	175	219	214	433
หมู่ที่ 8 จุนพัฒนา	273	348	334	682
หมู่ที่ 9 ใหม่ดอนมูล	218	252	280	532
หมู่ที่ 10 ร่องคู	207	247	262	509
หมู่ที่ 11 ห้วยกั้งพัฒนา	222	272	292	564
หมู่ที่ 12 ศรีมาลัย	163	218	200	418
หมู่ที่ 13 ค้างหงษ์ใหม่	158	215	228	443
หมู่ที่ 14 ดอนไชยพัฒนา	166	273	276	549
หมู่ที่ 15 ใหม่กาญจนนา	248	289	353	642
หมู่ที่ 16 สร้อยศรีพัฒนา	195	262	286	548
หมู่ที่ 17 จุนรัชดา	192	202	236	438
รวมทั้งสิ้น	3,672	4,545	4,814	9,359

ที่มา: เทศบาลตำบลจุน, 2555

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลห้วยข้าวกล้า และตำบลห้วยยางงาม อำเภอจุน
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลพระธาตุซิงแกง อำเภอจุน และตำบลปง อำเภอปง
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลพระธาตุซิงแกง อำเภอจุน ตำบลผายกวาง อำเภอเชียงคำ และตำบลออย อำเภอปง
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลสันโค้ง ตำบลดงสุวรรณ และตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ตำบลจุน เมืองเกษตร อาหาร ปลอดภัย”

พันธกิจ (Mission)

1. สร้างและซ่อมบำรุงเส้นทางคมนาคม
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง
3. ส่งเสริมการประกอบอาชีพและยกระดับรายได้ของประชาชน
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลทางด้านสาธารณสุข
5. ส่งเสริมและดูแลสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อโรคเอดส์ และผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์
6. มีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา (Goals) มีดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านเศรษฐกิจ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการที่ดี

ยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต

1. ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ทั้งในระบบและนอกระบบ
2. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา
3. เสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางสาธารณสุข
5. สร้างเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬา
7. อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสานคุณค่า ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
8. เพิ่มศักยภาพและส่งเสริมสถาบันศาสนา
9. ส่งเสริมการพัฒนาสถาบันครอบครัว
10. ขยายโอกาส และให้ความคุ้มครองทางสังคม
11. การให้การสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส
12. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเด็ก ประชาชนและเยาวชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านเศรษฐกิจ

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้ประชาชนและชุมชน หรือตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

2. พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และสินค้าชุมชน
3. ส่งเสริมการผลิตและสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน
4. สนับสนุนและส่งเสริมการผลิต การตลาด สินค้าปลอดภัยและได้มาตรฐาน
5. พัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร
6. การดูแลและแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ
7. ส่งเสริมการดำเนินชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
8. พัฒนาเส้นทางคมนาคม การขนส่ง โทรคมนาคม ไฟฟ้าและโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ
9. พัฒนาปรับปรุง พื้นฟูแหล่งน้ำ ระบบส่งน้ำทางการเกษตรและระบบประปา
10. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและบริการ ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน
11. ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. อนุรักษ์ พื้นฟู และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ควบคู่กับการป้องกันการบุกรุกทำลาย แหล่งน้ำ ดิน ป่าไม้ แร่ธาตุ และอื่น ๆ
2. บ้านเมืองสะอาด ปลอดภัยพิช มีการบริหารจัดการคุณภาพและสิ่งแวดล้อม ชะยะน้ำเสีย ทมอกควัน ไฟป่า และแหล่งน้ำสำคัญอย่างมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย

1. พัฒนาระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันอาชญากรรม อุบัติภัยและสาธารณภัย
3. การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
4. สร้างความมั่นคงของหมู่บ้าน
5. ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการที่ดี

1. พัฒนาศักยภาพ และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และการจัดทำแผนชุมชน
2. พัฒนาบุคลากร
3. พัฒนารายได้และการจัดเก็บภาษี
4. พัฒนาระบบและคุณภาพการให้บริการประชาชน
5. พัฒนาระบบสนเทศ สื่อ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

โครงสร้างการบริหารของเทศบาลตำบลจุน

โครงสร้างการบริหารของเทศบาลตำบลจุน ประกอบด้วย

1. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภา 12 คน ที่ประชากรในเขตเทศบาลตำบลจุน เลือกตั้งตามกฎหมาย มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมฝ่ายบริหารในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนพัฒนาเทศบาลตำบล กฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของราชการ

2. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน รวม 5 คน

3. ข้าราชการประจำ เรียกว่า “พนักงานเทศบาล” โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาลตำบล ซึ่งแบ่งการบริหารออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

3.1) สำนักปลัด

มีหน้าที่ควบคุม ดูแล รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานแผนงาน และงบประมาณ งานบริหารงานบุคคล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและมั่นคง งานสวัสดิการสังคม งานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานสุขาภิบาล งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเกษตร นอกจากนี้ยังควบคุมดูแลงานสารบรรณของเทศบาล งานกิจการสภา งานจัดเตรียมในเรื่องการให้บริการสถานที่วัสดุอุปกรณ์ การติดต่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ งานเกี่ยวกับการเลือกตั้งและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งที่ได้รับมอบหมาย

3.2) กองคลัง

มีหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานในด้านพัฒนารายได้ งานการเงินและบัญชี งานผลประโยชน์ การจัดเก็บภาษีอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานเร่งรัดรายได้ งานสถิติการคลัง รวมทั้ง งานบริการข้อมูลงานทะเบียนและทรัพย์สิน งานพัสดุและทรัพย์สิน การจัดซื้อจัดจ้าง การประกวดราคา และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รับมอบหมาย

3.3) กองช่าง

มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของการควบคุมอาคาร งานอนุญาตปลูกสร้างอาคาร งานควบคุมผังเมืองและการจัดทำผังเมือง งานวิศวกรรมโยธา งานบำรุงรักษาทางและสะพาน งานบำรุงรักษาสาธารณูปโภคสาธารณูปการ งานแบบแผนการก่อสร้าง งานควบคุมและบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รับมอบหมาย

3.4) กองการศึกษา

มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจันทบุรี อำเภอจันทบุรี จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าผลงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าผลงานวิจัยจากหลากหลายสถาบันการศึกษา พบว่า การดำเนินงานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งไม่ตรงกับการศึกษาของผู้ศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ แต่ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางศึกษา โดยสามารถสรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

จงรักษ์ มีอุตสาหกรรม (2551) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมี 2 ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร ด้านความสามารถในการวางแผน พบแนวทางที่สำคัญคือ จัดให้มีการฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน การทำงานเป็นทีม และการจัดให้มีการพัฒนาความรู้ แนวคิดและหลักในการวางแผนเชื่อมโยงกับภาระหน้าที่และนโยบายให้มีการฝึกคิดวิเคราะห์ เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบแนวทางที่สำคัญคือ จัดฝึกอบรมเสริมทักษะ การสัมมนาใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การพัฒนาความรู้ ด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ทัวถึง และจัดให้มีโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับพนักงานในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบแนวทางที่สำคัญคือ จัดทำแผนใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน

และการตรวจสอบการใช้วัสดุสำนักงานภายในสำนักงาน ด้านความสามารถในการให้บริการ พบแนวทางที่สำคัญคือ ศึกษาดูงานหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีผลงานยอดเยี่ยมในการให้บริการ และฝึกอบรมให้กับพนักงานด้านคุณภาพในการให้บริการ

วิจิตร เอกจักรแก้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวน้อย อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวน้อย และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้าง ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวน้อย พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวน้อย อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เป็นปัญหาด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานที่เกิดจากลักษณะของตัวบุคคล และสมรรถนะของตัวบุคคลที่ปฏิบัติงาน เช่น มาปฏิบัติงานสาย ไม่กระตือรือร้น ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่สุภาพ ขาดความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ทำให้การให้บริการล่าช้า ประชาชนไม่พึงพอใจ นอกจากนี้ยังพบปัญหาข้าราชการและลูกจ้างขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายด้านงานพัสดุ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างไม่ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ อีกทั้งปัญหาการกำหนดนโยบาย การมอบหมายงานไม่ตรงกับตำแหน่ง มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ปัญหาด้านระบบการจูงใจที่ไม่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสม

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้าง ควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งด้านสมรรถนะ ด้านคุณลักษณะของตัวข้าราชการและลูกจ้าง ด้านบทบาทหน้าที่ ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการฝึกอบรมและการพัฒนา และการประเมินการปฏิบัติงาน กำหนดตำแหน่งหน้าที่และมอบหมายงานให้ตรงกับงาน ควรมีการปรับปรุงระบบการจูงใจการปฏิบัติงานและสวัสดิการต่าง ๆ จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้น่าอยู่น่าทำงาน จัดให้มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและทันสมัย

ศรัณยู จันทร์เกสร (2553) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายช่างโยธา กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของนายช่างโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของนายช่างโยธา ผลการศึกษา พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของนายช่างโยธา ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน นายช่างโยธาขาดความรู้ทางระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ขาดความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้ไม่สามารถ

แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันเหตุการณ์ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ นายช่างโยธามีปัญหาน้อย เพราะใช้วิธีการพูดคุย ปรึกษาหารือ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้านระบบการทำงาน นายช่างโยธามีปัญหากับนายช่างโยธาบางรายเท่านั้น แต่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บริหารอย่างรวดเร็ว และรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ นายช่างโยธามีปัญหาน้อยมาก เพราะมีการเปลี่ยนแปลงแนวความคิด เพราะมีความศรัทธาต่อองค์กร ไปในทิศทางที่ดีขึ้น แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายช่างโยธา คือ ต้องการอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันมีบุคลากรน้อย แต่งานที่ต้องการปฏิบัติมีมาก ทำให้บุคลากรปฏิบัติล่าช้า แนวทางแก้ไข และแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม นายช่างโยธาต้องการให้ฝ่ายบริหารจัดการบุคลากรส่วนของนายช่างโยธาให้เพียงพอ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ทันตรงตามเวลา ควรมีการจัดสรรตำแหน่งหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

ธิวต์ พุททสงฆ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำหว้า อำเภอतालสุม จังหวัดอุบลราชธานี โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวทางในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า แนวทางในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำหว้า อำเภอतालสุม จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวทางในด้านผู้บริหาร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านนโยบาย ด้านอุปกรณ์ ต้องการให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ใช้งานจะต้องมีการประสานงานร่วมกันในการกำหนดนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และจะต้องให้ความสำคัญ และเห็นประโยชน์ต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องการให้การจัดสรรงบประมาณเพียงพอต่อการสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเบิกจ่ายงบประมาณในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และคล่องตัว ความต้องการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต้องการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่า และความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงาน ต้องการกำหนดนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตรงกับความต้องการใช้งานของบุคลากรและต่อเนื่อง

ขวัญใจ สุขรมย์ (2555) ได้ศึกษา แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอวัดโบสถ์

จังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก การศึกษา พบว่า ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนตำบล มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ กำหนดตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดที่มอบหมาย สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องทุกครั้งที่ได้รับมอบหมาย สามารถเรียนรู้ เข้าใจ วิธีการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ด้านความสามารถในการวางแผน พนักงานส่วนตำบลมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการวางแผน ที่มีส่วนร่วมในกำหนดแผนงานโครงการ เพื่อนำเข้าสู่แผนงานในการปฏิบัติงานไว้ก่อนทุกครั้ง และปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ ด้านความสามารถในการให้บริการ พนักงานส่วนตำบล มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นเครื่องมือในการให้บริการ จัดเตรียมสถานที่สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ มีการปรับปรุงหรือมีกระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการ และได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการเป็นประจำ

ส่วนปัญหา และอุปสรรคด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีไม่เพียงพอกับตำแหน่งงาน ทำให้พนักงานเพียงคนเดียวต้องรับผิดชอบหลายตำแหน่ง ทั้งงานที่รับผิดชอบ และงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการวางแผน พบว่า การวางแผนเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่งบประมาณเท่านั้น ทำให้พนักงานไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมในการวางแผน เมื่อมีการปฏิบัติงานจริงทำให้เกิดปัญหา เนื่องจากไม่เข้าใจแผนงาน บางครั้งจึงไม่สามารถปฏิบัติตามแผนได้ เนื่องจากมีงานด้านอื่นที่สำคัญกว่า และบางครั้งต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ด้านความสามารถในการบริการ สถานที่ในการให้บริการไม่เหมาะสม คับแคบ อุปกรณ์ และข้อมูลมีไม่เพียงพอ และขาดแคลนเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการประชาชน ขาดแคลนงบประมาณในการจัดหาสถานที่และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ศิริพร ศิริวิชัย (2555) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดพะเยา พบว่า การปฏิบัติงานด้านบัญชีโดยรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีขององค์กร ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ องค์กรมีการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบ องค์กรมีการปรับปรุง และพัฒนาขั้นตอนของงานให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง

องค์กรปิดบัญชีได้เสร็จตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้เสมอ องค์กรมีการรายงานสารสนเทศทางการบัญชีให้แก่ผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีขององค์กรไม่ถูกทักท้วงจากผู้ตรวจนิเทศงานจากจังหวัด หรือสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

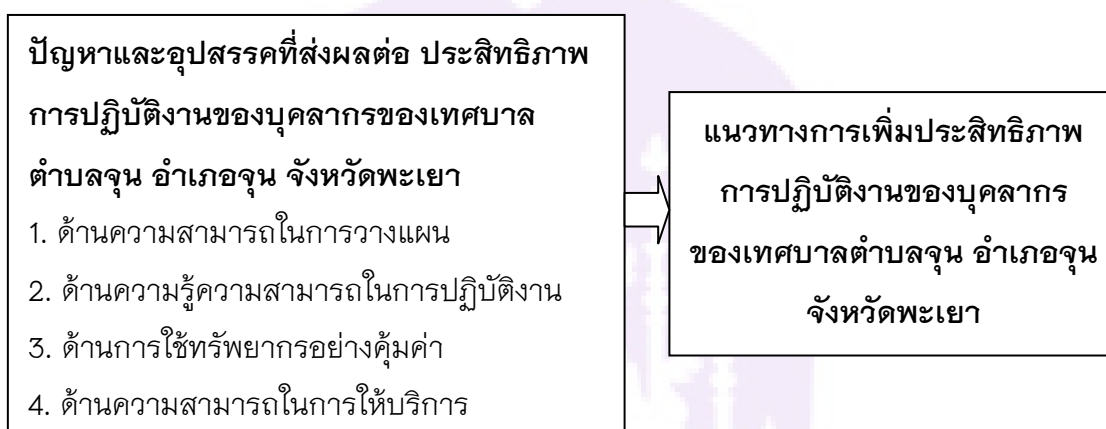
ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดพะเยา พบว่า ประสิทธิภาพ และความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .591 และ .220 ตามลำดับ สำหรับการฝึกอบรม ความผูกพันต่อองค์กร และทักษะและความชำนาญ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัตนพร ตีสองเมือง (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานบุคลากร พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับด้านความฉับไว ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสิทธิภาพ และด้านความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อมคือ ควรให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานให้มากที่สุด ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรัก ความสามัคคีกัน มีการทำงานเป็นทีม จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มากขึ้นกว่านี้ ให้มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน

จากการศึกษางานวิจัยแล้วสรุปได้ว่า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องพัฒนาด้านบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ และเมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนา และมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ตลอดจนแรงจูงใจในการทำงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ย่อมทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ จงรักษ์ มีอุตสาหกรรม (2551, หน้า 36) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ผู้ศึกษาจึงนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้



ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการศึกษาไว้ดังนี้

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

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษา “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา” โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้มีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดคุณสมบัติและจำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 7 กลุ่ม โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 1 คน รวมทั้งสิ้น 2 คน
2. กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาล 1 คน สมาชิกสภาเทศบาล 2 คน รวมทั้งสิ้น 3 คน
3. กลุ่มหัวหน้างาน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล 1 คน หัวหน้าสำนักปลัด 1 คน ผู้อำนวยการกองคลัง 1 คน ผู้อำนวยการกองช่าง 1 คน หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน
4. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล 2 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานจ้าง 1 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน
5. กลุ่มผู้นำชุมชน ประกอบด้วย กำนัน 1 คน ผู้ใหญ่บ้าน 3 คน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนประจำตำบล 1 คน ประธานกลุ่มพัฒนาสตรีตำบล 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน
6. กลุ่มหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เจ้าอาวาส 1 รูป ผู้อำนวยการโรงเรียน 2 คน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

7. กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำนวน 5 คน

เกณฑ์ที่ผู้ศึกษาใช้ในการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ความสามารถในการให้ข้อมูลสำคัญของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็น เรื่อง“แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” กล่าวคือ

1. เพื่อต้องการทราบสภาพปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษา กล่าวคือ

1. เพื่อต้องการทราบสภาพปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านโดยใช้คุณวุฒิด้านการศึกษา ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

- 1.1 จัดเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) สอบถามข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล กลุ่มหัวหน้างาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลจุน รวมจำนวนทั้งสิ้น 30 คน

1.2 เพื่อต้องการทราบสภาพปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

3) เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสารการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สิ่งพิมพ์ ข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

ในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังกล่าวได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ สิ่งพิมพ์ ข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์หรือสนทนาตัวต่อตัวแบบเผชิญหน้าผู้สัมภาษณ์ จะเริ่มต้นจากการแนะนำตัวเอง แนะนำวัตถุประสงค์ของการมาสัมภาษณ์ และพยายามสร้างความ เป็นกันเองกับผู้ถูกสัมภาษณ์มากที่สุด ผู้สัมภาษณ์เริ่มต้นการสัมภาษณ์แบบสองทาง โดยเริ่มต้นจากการสนทนาในประเด็นคำถามที่ง่าย ๆ ก่อน ตามแบบข้อคำถามต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยผู้สัมภาษณ์จะจดบันทึกคำตอบทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์ จากนั้นเป็นการสัมภาษณ์ แบบคำถามปลายเปิด โดยนำเข้าสู่ประเด็นการศึกษา และปล่อยให้ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการตอบ ให้มากที่สุด จากนั้นนำเข้าสู่ประเด็นลึก ๆ ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณลักษณะ (Qualitative Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิมาทำการวิเคราะห์ ภายใต้วิธีการที่สำคัญดังนี้

1. การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มา จำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เช่น ข้อมูลหมวดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลหมวด การสัมภาษณ์ เป็นต้น

2. การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ถึงเนื้อหาสาระในประเด็นหรือเรื่องนั้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา“แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล กลุ่มหัวหน้างาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยสัมภาษณ์เชิงลึกได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

จากการที่ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 1 คน รวมทั้งสิ้น 2 คน
2. กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาล 1 คน สมาชิกสภาเทศบาล 2 คน รวมทั้งสิ้น 3 คน
3. กลุ่มหัวหน้างาน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล 1 คน หัวหน้าสำนักปลัด 1 คน ผู้อำนวยการกองคลัง 1 คน ผู้อำนวยการกองช่าง 1 คน หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน
4. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล 2 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานจ้าง 1 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน
5. กลุ่มผู้นำชุมชน ประกอบด้วย กำนัน 1 คน ผู้ใหญ่บ้าน 3 คน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานประจำตำบล 1 คน ประธานกลุ่มพัฒนาสตรีตำบล 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน
6. กลุ่มหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เจ้าอาวาส 1 รูป ผู้อำนวยการโรงเรียน 2 คน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน
7. กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำนวน 5 คน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ซึ่งจะขอเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 7 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล กลุ่มหัวหน้างาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มประชาชน เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการวิเคราะห์ พบว่า

1.1 ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน

ความสามารถของบุคลากรในด้านการวางแผน ยังไม่มีการวางแผนที่ดี ยังไม่เป็นระบบตามเป้าหมาย ยังขาดองค์ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน บุคลากรไม่ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มความสามารถ และไม่ยอมรับหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งบุคลากรเคยปฏิบัติอย่างไรก็ปฏิบัติเช่นเดิม บุคลากรปฏิบัติตามคำสั่งหรือนโยบายของผู้บริหาร การปฏิบัติงานอยู่ระดับสายงานปฏิบัติงานที่ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงานหรือกิจกรรมใด ๆ ยังขาดการประชุมวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนแต่ยังไม่ครอบคลุม และยังมีระบบเครือข่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมต่อผลประโยชน์ การมอบหมายงานตามอำนาจหน้าที่ ตามความถนัดยังไม่ชัดเจน งานเกิดความล่าช้า

ผู้ศึกษาขอหยิบยกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางกลุ่มที่สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถในการวางแผน ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

“การปฏิบัติงานการดำเนินกิจกรรมยังไม่มีการวางแผนที่ดี ยังไม่เป็นระบบตามเป้าหมาย”

กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล

“บุคลากรสามารถวางแผนงาน ตามสายงานปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่เท่าที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนเท่าที่ควร”

กลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“การดำเนินงาน/กิจกรรม ยังไม่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน ไม่มีการประชุมหารือต่อเนื่อง ยังไม่มีการมอบหมายงานตามอำนาจหน้าที่ตามความถนัด ”

กลุ่มผู้นำชุมชน/ ประชาชน

“การทำงานของบุคลากรยังไม่เต็มรูปแบบ ประชาชน ผู้นำชุมชนและหน่วยงาน ยังขาดการประชุมในการร่วมวางแผน”

กลุ่มหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

“มีการวางแผนแต่ยังไม่ครอบคลุม และยังมีระบบเครือข่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมต่อผลประโยชน์ ขาดการมีส่วนร่วม การระดมความคิด และการประสานงานจากองค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตเทศบาล”

1.2 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

บุคลากรในหน่วยงานทุกคน มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ยังขาดทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ไม่ศึกษาเรียนรู้พัฒนาทักษะสิ่งใหม่ ๆ และการปฏิบัติงานต้องทำตามคำสั่งหรือนโยบายของผู้บริหาร บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการโอน/ย้ายเบี่ยงเบนตำแหน่งสายงานบ่อย ทำให้การติดต่อประสานงานขาดความต่อเนื่อง หรือผู้รับผิดชอบแทนไม่สามารถปฏิบัติแทนได้ เนื่องจากไม่ทราบรายละเอียดหรือข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำ การมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่ชัดเจนและไม่มีความถนัด ขาดการประสานงานที่ดี ขาดความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม

ผู้ศึกษาขอหยิบยกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางกลุ่มที่สะท้อนให้เห็นถึง มุมมองเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

“การปฏิบัติงานของบุคลากรขาดทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน”

กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล

“การปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ภายใต้ผู้มีอำนาจในระดับผู้บริหาร (นายก) ต้องทำตามคำสั่งหรือนโยบายของผู้บริหาร”

กลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“บุคลากรในหน่วยงานทุกคน มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ไม่ศึกษาเรียนรู้พัฒนาทักษะ สิ่งใหม่ ๆ ขาดการประสานงานที่ดี ขาดความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม

กลุ่มหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

“บุคลากรในหน่วยงานมีการโอนย้ายบ่อย ทำให้การติดต่อประสานงาน ขาดความต่อเนื่อง หรือผู้รับผิดชอบแทนก็ไม่สามารถปฏิบัติแทนได้ เนื่องจากไม่ทราบรายละเอียด

หรือข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำ บุคลากรขาดการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง”

1.3 ด้านความรู้ความสามารถการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การใช้ทรัพยากรของบุคลากรในหน่วยงานยังไม่มีคุณค่า ไม่คำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่า เกิดทัศนคติที่ว่าของราชการไม่ใช่ของตนเอง ใช้อย่างไรก็ได้ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ขาดการมีส่วนร่วม ไม่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน

ผู้ศึกษาขอหยิบยกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางกลุ่มที่สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ดังนี้

กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล

“ระดับผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญในการปลูกจิตสำนึกเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอย่างต่อเนื่อง”

กลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“การใช้ทรัพยากรยังไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร ยังไม่คำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่า คิดว่าไม่ใช่ของตนเอง ใช้อย่างไรก็ได้”

กลุ่มหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

“ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ขาดการมีส่วนร่วม ไม่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน

1.4 ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ

บุคลากรมีความสามารถในการให้บริการ แต่ยังไม่เพียงพอกับจำนวนประชากรในเขตพื้นที่ ที่มีจำนวนมาก บุคลากรไม่ครบทุกฝ่าย/กอง ต้องรับผิดชอบหลากหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการประชาชนไม่ทั่วถึงและทันที่ และบุคลากรบางฝ่าย/กองบางคนยังขาดทักษะ ความรู้ ในการบริการ ขาดการประสานงานภายในหน่วยงานแต่ละกอง แต่ละสำนัก เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้ขอรับบริการ ประชาชนมักประสานผู้มีอำนาจระดับสูงโดยตรง โดยข้ามบุคลากรไป ขาดการประชาสัมพันธ์ภายในชุมชน เป็นต้น

ผู้ศึกษาขอหยิบยกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางกลุ่มที่สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ด้านการความสามารถในการให้บริการ ดังนี้

**กลุ่มผู้บริหาร/ กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล/ กลุ่มหัวหน้างาน และ
กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน**

“บริการดี แต่คนยังไม่เพียงพอ”

“บุคลากรมีไม่ครบทุกฝ่าย ทำให้การทำงานไม่ทันท่วงทีและไม่สะดวก
ในการขอรับบริการ”

กลุ่มหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มผู้นำชุมชน/ ประชาชน

“การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์
ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลข่าวสารโดยผ่านตัวแทนของชุมชน หรือ สมาชิกสภาเทศบาล”

“บุคลากรให้บริการแทนกันไม่ได้ ขาดความต่อเนื่อง และแม่นยำในการให้ข้อมูล
ข่าวสาร”

**2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาล
ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา**

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน

2.1.1 ผู้บริหารระดับสูง (นักการเมือง ข้าราชการ) ต้องตระหนักและให้ความสำคัญ
ด้านการวางแผน โดยการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการวางแผนตามหลักสูตร
ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดขึ้น และส่งเสริมให้บุคลากร
ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะความรู้

2.1.2 ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักคิดและวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ
เป็นขั้นตอน และให้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการ

2.1.4 จัดประชุมหรือมีการจัดเวทีเสวนา เพื่อรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย
ให้มีส่วนร่วมในการรับฟังปัญหาและร่วมกันแก้ไขปัญหา

2.1.5 ผู้บังคับบัญชาในระดับสูง/หัวหน้าฝ่าย/กอง ควรมีการประชุมวางแผน
การทำงานทุกครั้ง มีการมอบหมายงาน แบ่งงานรับผิดชอบ และส่งเสริมกระตุ้นให้การทำงานเป็นทีม

2.1.6 จัดให้มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และหลักการวางแผน เชื่อมโยงกับ
ภาระหน้าที่และนโยบาย ให้มีการฝึกคิดวิเคราะห์ เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงาน

ผู้ศึกษาขอหยิบยกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางกลุ่ม ที่ได้เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร/กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล

“ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักคิดและวางแผนการทำงานให้เป็นรูปธรรม”

“ผู้บริหารระดับสูง (นักการเมือง, ข้าราชการ) ต้องตระหนักและให้ความสำคัญด้านการวางแผน ควรมีการร่วมประชุม รับฟังความคิดเห็นทุกฝ่าย”

กลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น”

“ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในทุกส่วนงาน”

กลุ่มหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

“ควรมีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค ของหน่วยงาน”

กลุ่มผู้นำชุมชน/ ประชาชน

“ผู้บริหารควรมีการเข้าร่วมประชุม รับรู้ รับฟัง ความต้องการจากชุมชน”

2.2 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น

2.2.2 พัฒนาความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบการปฏิบัติงาน

2.2.3 ควรมีการสอนงาน แนะนำเทคนิคโดยการให้มีการปฏิบัติงานจริง แล้วช่วยแนะนำในสิ่งที่บกพร่อง ลดกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

2.2.4 เสริมสร้างและกระตุ้นให้มีการทำงานเป็นทีม

2.2.5 ควรศึกษาระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ

2.2.6 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป

2.2.7 เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น การยกย่อง ชมเชย เชิดชูเกียรติ

2.2.8 ปลุกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง

ผู้ศึกษาขอหยิบยกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางกลุ่มที่ได้เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

“ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรพัฒนาศักยภาพ ทักษะ ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานทุกระดับชั้น”

กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล

“ปลูกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติงานรับผิดชอบต่อหน้าที่”

กลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งตนเอง เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน”

กลุ่มผู้นำชุมชน/ประชาชน

“เข้าหาความต้องการของชุมชนอย่างจริงจังและร่วมกันแก้ไขปัญหา”

กลุ่มหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

“ลดกระบวนการหรือการทำงานที่ซ้ำซ้อน”

2.3 ด้านความรู้ความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2.3.1 ควรมีการจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรของเทศบาล

2.3.2 ควรมีการควบคุมและตรวจสอบการใช้วัสดุสำนักงานภายในหน่วยงาน

2.3.3 สร้างความตระหนักถึงความประหยัด และคุ้มค่าการใช้ทรัพยากร

ให้มากที่สุด

2.3.4 ควรมีการซ่อมแซม บำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์เป็นประจำ

2.3.5 คิดค้นหาวิธี นำวัสดุที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่

2.3.6 ส่งเสริมการคิดประดิษฐ์นวัตกรรมใหม่ที่ใช้วัสดุเหลือใช้ภายในสำนักงาน

ผู้ศึกษาขอหยิบยกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางกลุ่มที่ได้เสนอแนะ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

“ตระหนักคำว่า ประหยัด คุ้มค่าให้มากที่สุด”

กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล

“เอาใจใส่ การให้ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพตามระบบธรรมาภิบาล”

กลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“ส่งเสริมการนำกลับมาใช้ใหม่และซ่อมแซม บำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์เป็นประจำ

กลุ่มหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มผู้นำชุมชน/ ประชาชน

“ควรมีการกำหนดนโยบายการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างจริงจัง”

2.4 ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ

2.4.1 บุคลากรควรมีใจรักงานบริการประชาชน “ข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชน”

2.4.2 เสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรให้มีแนวคิดที่จะมีความยินดีและมีความใส่ใจในการให้บริการแก่ประชาชน

2.4.3 ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง

2.4.4 ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีผลงานการให้บริการยอดเยี่ยม

2.4.5 เน้นการบริการที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว

2.4.6 พัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความรวดเร็วและครอบคลุม

2.4.7 ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับเรื่องการให้บริการประชาชน

ผู้ศึกษาขอหยิบยกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางกลุ่มที่ได้เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร/กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล

“เสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรให้มีแนวคิดที่จะมีความยินดีและมีความใส่ใจในการให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการคือ ผู้รับใช้ประชาชน”

“ส่งเสริม อบรม การให้บริการอย่างต่อเนื่อง”

กลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“ควรจัดหาบุคลากรให้เพียงพอและตรงตามตำแหน่งและความถนัด”

“เสริมสร้างขวัญ กำลังใจ เป็นสิ่งสำคัญ”

กลุ่มหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มผู้นำชุมชน/ ประชาชน

“ควรมีการพัฒนาจิตสำนึก ทศนคติบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ”

“ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น และหลากหลายรูปแบบ เช่น ทำหนังสือแจ้งเวียนในทุกหมู่บ้าน เพื่อประกาศในหมู่บ้าน/ควรมีการชี้แจง/ประกาศข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษา“แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล กลุ่มหัวหน้างาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยสัมภาษณ์เชิงลึกได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” สรุปผลการการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ดังนี้

1.1 ด้านความสามารถในการวางแผน พบว่า ความสามารถของบุคลากรในด้านการวางแผนยังไม่มีที่ดี ยังไม่เป็นระบบตามเป้าหมาย บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน บุคลากรไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มความสามารถ และการไม่ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งบุคลากรเคยปฏิบัติอย่างไรก็ปฏิบัติเช่นเดิม บุคลากรไม่ศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมทักษะใหม่ ๆ ส่วนใหญ่ปฏิบัติตามคำสั่งหรือนโยบายของผู้บริหาร ขาดการประชุมวางแผนในระดับหัวหน้างานหรือเจ้าของโครงการ และไม่มีมอบหมายแบ่งงาน กระจายงานตามความถนัดของบุคลากร

1.2 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานดี แต่ยังขาดการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม ขาดทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่นำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

ขาดการประสานงานที่ดี การทำงานเป็นทีมยังมีน้อย เนื่องจากระบบโครงสร้างเทศบาล แบ่งเป็นกอง/ฝ่าย ต่างฝ่ายต่างทำงานของตนเอง การปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ภายใต้คำสั่งของผู้มีอำนาจ หรือนโยบายของผู้บริหาร (นายก) ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามบริบทของพื้นที่ (ตามความเป็นจริง) อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ กฎระเบียบ ความรู้ความสามารถถูกกดทับ ด้วยระเบียบ อำนาจ และงบประมาณ

1.3 ด้านความสามารถการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่าปัญหาการใช้ทรัพยากรยังไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร ยังไม่คำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่า ผู้บริหารและบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คิดว่าไม่ใช่ของตนเอง ใช้อย่างไรก็ได้ ขาดการมีส่วนร่วม ไม่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน

1.4 ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่า บุคลากรมีความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี แต่ยังไม่เพียงพอกับจำนวนประชากรในเขตพื้นที่ซึ่งมีจำนวนมาก ขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากบุคลากรต้องรับผิดชอบหลากหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ทำให้บริการไม่ทั่วถึง และ บุคลากรบางฝ่าย/กองยังขาดทักษะ ความรู้ในเรื่องงานที่ให้บริการ ขาดการประสานงานภายในหน่วยงาน บุคลากรให้บริการข้อมูลแทนกันไม่ได้ หรือขาดความต่อเนื่อง และแม่นยำในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน ขาดการประชาสัมพันธ์ภายในชุมชน

2. แนวทางทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลจากการสัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการวางแผน

2.1.1 ผู้บริหารระดับสูง (นักการเมือง ข้าราชการ) ต้องตระหนักและให้ความสำคัญด้านการวางแผน โดยการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการวางแผนตามหลักสูตรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดขึ้น และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะความรู้

2.1.2 ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักคิดและวางแผนการทำงานให้เป็นระบบเป็นขั้นตอน และให้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการ

2.1.4 จัดประชุมหรือมีการจัดเวทีเสวนา เพื่อรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย ให้มีส่วนร่วมในการรับฟังปัญหาและร่วมกันแก้ไขปัญหา

2.1.5 ผู้บังคับบัญชาในระดับสูง/หัวหน้าฝ่าย/กอง ควรมีการประชุมวางแผนการทำงานทุกครั้ง มีการมอบหมายงาน แบ่งงานรับผิดชอบ และส่งเสริมกระตุ้นให้การทำงานเป็นทีม

2.1.6 จัดให้มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และหลักการวางแผน เชื่อมโยงกับภาระหน้าที่และนโยบาย ให้มีการฝึกคิดวิเคราะห์ เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงาน

2.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น

2.2.2 พัฒนาความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบการปฏิบัติงาน

2.2.3 ควรมีการสอนงาน แนะนำเทคนิคโดยการให้มีการปฏิบัติงานจริง แล้วช่วยแนะนำในสิ่งที่บกพร่อง ลดกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

2.2.4 เสริมสร้างและกระตุ้นให้การทำงานเป็นทีม

2.2.5 ควรศึกษาระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ

2.2.6 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป

2.2.7 เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น การยกย่อง ชมเชย เชิดชูเกียรติ

2.2.8 ปลุกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง

2.3 ด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2.3.1 ควรมีการจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรของเทศบาล

2.3.2 ควรมีการควบคุมและตรวจสอบการใช้วัสดุสำนักงานภายในหน่วยงาน

2.3.3 สร้างความตระหนักถึงความประหยัด และคุ้มค่าการใช้ทรัพยากรให้มากที่สุด

2.3.4 ควรมีการซ่อมแซม บำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์เป็นประจำ

2.3.5 คิดค้นหาวิธี นำวัสดุที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่

2.3.6 ส่งเสริมการคิดประดิษฐ์นวัตกรรมใหม่ที่ใช้วัสดุเหลือใช้ภายในสำนักงาน

2.4 ด้านความสามารถในการให้บริการ

2.4.1 บุคลากรควรมีใจรักงานบริการประชาชน “ข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชน”

2.4.2 เสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรให้มีแนวคิดที่จะมีความยินดีและมีความใส่ใจในการให้บริการแก่ประชาชน

2.4.3 ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง

2.4.4 ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีผลงานการให้บริการยอดเยี่ยม

2.4.5 เน้นการบริการที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว

2.4.6 พัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความรวดเร็วและครอบคลุม

2.4.7 ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับเรื่องการให้บริการประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นพบข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. อภิปรายผลกับแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุนมีประสิทธิภาพ คือ

1.1 ด้านความสามารถในการวางแผน เนื่องจากบุคลากรยังขาดประสบการณ์ และทักษะความรู้ด้านการวางแผน แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนนั้น เห็นควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมการจัดทำแผน เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ส่งเสริมการทำงาน และการวางแผนร่วมกันเป็นทีม ควรจัดให้มีการฝึกคิดวิเคราะห์ เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนประจำปี มีการจัดประชุมหรือจัดเวทีเสวนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายแบบมีส่วนร่วม

1.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดทำโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ปลูกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน สร้างขวัญกำลังใจ และการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา คงฤทธิศึกษาการ (2536) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือ การรวมกลุ่มบุคคล ร่วมมือร่วมใจ และมีความพร้อมเพรียงที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี โดยเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสามารถดำเนินการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หน่วยงานหรือองค์กร (เทศบาล) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเสริมทักษะ การสัมมนา การพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ควรจัดโครงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านความรู้ความสามารถให้บุคลากรในทุกด้านเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ และมีการศึกษาดูงานจากผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยกย่อง

1.3 ด้านความสามารถใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จัดทำแผนการใช้ทรัพยากร และมีการตรวจสอบการใช้วัสดุ มีการคิดค้นหาวิธีนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถิต คำลาเลี้ยง (2544) กล่าวถึงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดเสมอ การปฏิบัติงานโดยใช้ ทรัพยากร อุปกรณ์ และอะไหล่ได้อย่างประหยัด มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แนวทาง ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ควรจัดให้มีการทำแผน การใช้ทรัพยากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาควบคุม ระบบการเบิกจ่ายทรัพยากร และส่งเสริมการนำวัสดุเหลือใช้ภายในสำนักงานนำกลับมาใช้ใหม่

1.4 ด้านความสามารถในการให้บริการ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม แก่บุคลากร หัวใจสำคัญของการทำงานนั้นคือ การให้บริการแก่ประชาชน เน้นการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โดยให้ถือคติว่า “ข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชน” แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมทุกสื่ออย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ ในเรื่องการให้บริการ มีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว

2. อภิปรายผลกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการวางแผน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการวางแผน ตามหลักสูตรของกรมและหน่วยงาน ที่จัดขึ้น และส่งเสริมให้เรียนในระดับสูงขึ้นไป เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักคิด และวางแผนการทำงานให้เป็นระบบขั้นตอน และให้ถูกต้องตามระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จงรักษ์ มีอุตสาหกรรม (2553) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการวางแผน พบแนวทางที่สำคัญ คือ การจัดให้มีการฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการจัดการแผนงาน การทำงานเป็น และการจัดให้มีการพัฒนาความรู้ แนวคิด และหลักในการวางแผน เชื่อมโยงกับ ภาระหน้าที่และนโยบาย ให้มีการฝึกคิดวิเคราะห์เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงาน

2.2 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ ควรจัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น จัดโครงการ ฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ พัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในทุกส่วนงาน ศึกษาระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ สร้างขวัญกำลังใจ โดยการยกย่อง ชมเชย เชิดชูเกียรติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร เอกจักรแก้ว (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวน้อย อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้าง ควรมีการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านสมรรถนะ ด้านคุณลักษณะของตัวข้าราชการและลูกจ้าง ด้านบทบาทหน้าที่ ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการฝึกอบรมและการพัฒนา และการประเมินการปฏิบัติงาน กำหนดตำแหน่งหน้าที่ และมอบหมายงานให้ตรงกับงาน ควรมีการปรับปรุงระบบการจูงใจ การปฏิบัติงาน และสวัสดิการต่าง ๆ จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้น่าอยู่ น่าทำงาน จัดให้มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและทันสมัย

2.3 ด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพ คือ ควรจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรของเทศบาล มีการตรวจสอบการใช้วัสดุ สำนักงานภายในหน่วยงาน สร้างความตระหนักถึงความประหยัด และคุ้มค่ามากที่สุด มีการ ซ่อมแซม บำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์เป็นประจำ คิดค้นหาวิธีนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ จงรัช มีอุตสาห (2553) ที่พบว่า ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบแนวทางที่ สำคัญคือ จัดทำแผนใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน และการตรวจสอบการใช้วัสดุสำนักงานภายใน สำนักงาน

2.4 ด้านความสามารถในการให้บริการ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ บุคลากรควรมีใจรักงานบริการประชาชน ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่บุคลากร โดยการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม บริการรวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ที่มีผลงานการให้บริการยอดเยี่ยม พัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดความรวดเร็วและครอบคลุม การจัดทีมงานประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารระดับสูง ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวัญใจ สุขรัมย์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ที่พบว่า ด้านความสามารถในการให้บริการ พนักงานส่วนตำบลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการให้บริการ จัดเตรียมสถานที่สำหรับ อำนาจความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ มีการปรับปรุงหรือมีกระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการ และได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ มีดังนี้

1. ผู้บริหารเทศบาลตำบลจุน ควรส่งเสริมบุคลากรให้เข้ารับการอบรม เพิ่มทักษะ ความรู้ โดยมุ่งเน้นทุกระดับชั้น เช่น อบรมด้านการจัดทำแผน อบรมด้านการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ อบรมด้านการให้บริการ
2. ผู้บริหารเทศบาลตำบลจุน ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญการจัดทำระบบจัดเก็บวัสดุ และทรัพยากรภายในให้ชัดเจน เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดเก็บ และเบิกจ่ายวัสดุต่าง ๆ
3. ผู้บริหารเทศบาลตำบลจุน ควรพิจารณาความดีความชอบ มีการประเมินผลงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่งให้มีความยุติธรรม โดยมุ่งเน้นให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้ความสำคัญกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างจริงจัง ยึดหลักสมรรถนะ และประเมินตามเกณฑ์ตัวชี้วัดอย่างเคร่งครัด และต้องแจ้งผลให้ผู้ถูกประเมินทราบด้วย
4. ปรับปรุงแก้ไข กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายวัสดุ และมีการนำวัสดุสำนักงาน หรือวัสดุอื่น ๆ นำกลับมาใช้ใหม่ ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือไม่สร้างรายได้ ผู้บริหารต้องกล้าคิด กล้าทำ กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อองค์กร แก้ไขระเบียบที่เป็นปัญหาและอุปสรรค
5. เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้นำชุมชน และทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน ตลอดจนการจัดทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล เช่น การจัดทำวารสารเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล สำหรับแจกจ่ายแก่ประชาชน เป็นต้น
6. ผู้บริหารเทศบาลตำบลจุน ควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร และประชาชน ตระหนักและให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วม และทำงานเป็นทีม เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้แสดงความคิดเห็น การจัดประชาคมหมู่บ้าน การจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และชุมชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบผลการนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับเทศบาลอื่น ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). **แนวทางการเสริมสร้างความพร้อมในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กาญจนา เลิศฤดี. (2545). **การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลวังผาง จังหวัดลำพูน**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขวัญใจ สุขรมย์. (2555). **แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก**. การศึกษาอิสระ ปร.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ศทวภูท พรหมายน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- จรงค์ มีอุตสาห. (2551). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- จิรัช (บรรพต) วีระสัย และคณะ. (2546). **รัฐศาสตร์ทั่วไป**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2539). **การบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพฯ.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2535). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). **สามประสานในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เทศบาลตำบลจุน. (2555). **ข้อมูลประชากร**. เพาะ: เทศบาลตำบลจุน.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2532). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- ธวัชต์ พุทธสงฆ์. (2554). **แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำหว่า อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานีโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.** การศึกษาอิสระ ปร.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- นิตย์ สัมมาพันธ์. (2546). **ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์การสู่ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2547). **การจัดการสมัยใหม่** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัทเซ็นทรัลเอกเพลส จำกัด.
- ปรีชา คงฤทธิศึกษากร. (2536). **การสร้างทีมงาน.** กรุงเทพฯ: บริษัทเซ็นทรัลเอกเพลส จำกัด.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ผณิพันธ์ โตจันทร์. (2544). **การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 1 กองตำรวจสันติบาล 2. วิทยานิพนธ์ ปร.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.**
- พรรณพิลาศ สมศรี. (2546). **การสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี.** ปัญหาพิเศษ ปร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- รัชณี สิงห์บุญตา. (2541). **การทดลองกิจกรรม 5 ส ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.**
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546.** กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์การพิมพ์.
- รัตน์พร ดิสองเมือง. (2557). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

- วรินดา บริบาล. (2549). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการเงินและการบัญชีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วิจิตรดา เอกจักรแก้ว. (2553). **การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวน้อย อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา**. การศึกษาอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ. (2532). **เทคนิคการเพิ่มประสิทธิผล**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระ ไชยธรรม. (2536). **แนวคิดในการเพิ่มผลผลิตและการเพิ่มประสิทธิภาพ**. **วารสารข้าราชการ**, 38 (1), 35-38.
- วีรวัฒน์ อุทัยรัตน์. (2536). **แนวคิดในการบริหารสถาบันการศึกษา: ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อัสสัมชัญ.
- วิทยา ต่านธำรงกุล. (2546). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: เอิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศรีณัฐ จันทร์เกษร. (2553). **การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายช่างโยธากรณีกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. การศึกษาอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ศิริพร ศรีวิชัย. (2555). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดพะเยา**. การศึกษาอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- สมบุญรณ์ อรุณพงษ์. (2542). **การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาลำดับพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2549). **การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- สุทธิ ภาณีผล. (2554). **แรงจูงใจของบุคลากรในงานก่อสร้าง**. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- สุรพล พะยอมแย้ม. (2545). **การเรียนรู้ทักษะทางสังคมของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โสฬส ปัญจะวิสุทธ์. (2541). **ปัจจัยที่มีผลในความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ ในจังหวัดอุบลราชธานี**.
ภาคนิพนธ์ พ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2545). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: ทีเอสบี โปรดักส์.
- อรรณวุฒิ ตัญจนวิทย์ (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:สุขภาพใจ.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

- 1.ดร.รักษ์ศรี เกียรติบุตร ตำแหน่ง รองคณบดี ฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
- 2.ดร.พงษ์สนิท คุณณะลา ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
- 3.นายพิเชษฐ์ โนศรี ตำแหน่ง นักบริหารงานเทศบาล (ปลัดเทศบาล) ระดับ 8 เทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา



ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์การวิจัยแบบกึ่งโครงสร้างเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

นางสาวชนิดาภา สีสัน นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

.....

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์

.....

เริ่มการสัมภาษณ์เวลา.....น. จบการสัมภาษณ์เวลา.....น.

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

อายุ.....ปี การศึกษา.....

สถานที่ทำงาน.....

ลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน.....

ตำแหน่งงาน/ระดับ.....

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

1. ด้านความสามารถในการวางแผน

1.1 ท่านคิดว่าด้านความสามารถในการวางแผนของบุคลากรในหน่วยงานอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางแก้ไข.....

2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.1 ท่านคิดว่าด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางแก้ไข.....

3. ด้านสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3.1 ท่านคิดว่าด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าของบุคลากรในหน่วยงานซึ่งได้แก่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ วัสดุสำนักงาน

อย่างไร.....

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางแก้ไข.....

4. ด้านความสามารถในการให้บริการ

4.1 ท่านคิดว่าด้านความสามารถในการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรค.....

แนวทางแก้ไข.....

ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริหาร

1. นายสุภชัย ศูนย์กลาง นายกเทศมนตรีตำบลจุน
2. นายจุฬารักษ์ ศรีธนะ รองนายกเทศมนตรีตำบลจุน

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล

3. นายวีรพงษ์ ใจกว้าง ประธานสภาเทศบาลตำบลจุน
4. นายบุญศรี ไชยมงคล รองประธานสภาเทศบาลตำบลจุน
5. นายศรีวรรณ มณีจักร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลจุน

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มหัวหน้างาน

6. ยายพิเชษฐ โนศรี ปลัดเทศบาลตำบลจุน
7. นางสิริวัลย์ ศรีนวล หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
รักษาการหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
8. นางนรรจกร คำตัน ผู้อำนวยการกองคลัง
9. นายทรงภู ใจเฉลา ผู้อำนวยการกองช่าง
10. นายสุภวิช นิรมลพานิช หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

11. นางรำแพน พรหมเสน หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
12. นางนงนภัส สีสัน นักวิชาการพัสดุ
13. นางทองเพียร ใจเฉลา ลูกจ้างประจำ
14. นางกุลวรรณ รักสัตย์ พนักงานจ้างทั่วไป

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มผู้นำชุมชน

15. นายเกียรติชัย ทวลอารมณ์ กำนันตำบลจุน
16. นางสมพร วงศ์วรรณ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1 ตำบลจุน
17. นายสุนทร ศรีธนะ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 3 ตำบลจุน
18. นายหมื่น พลศิริ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 15 ตำบลจุน

19. นายเต้า พุทธวงศ์ ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน ตำบลจุน
20. นางสุภาภรณ์ จันทร์มา ประธานกลุ่มพัฒนาสตรีตำบลจุน

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

21. พระมหาพิพิฑูฏิกการ ฐานวฑูฑโฒ เจ้าคณะตำบลจุน เจ้าอาวาสวัดบุญเกิด
22. นายถวัลย์ แสงสว่าง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านจุน
23. นายวสันต์ ดาวศรประศาสน์ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านดอนมูล
24. นายเชษฐา กาศสนุก ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจุน
25. นายชาญวิทย์ ยศพล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านศรีมาลัย

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มประชาชน

26. ร.ต.ต.ประจักษ์ มโนวงศ์ ประธานผู้สูงอายุ หมู่ที่ 17 ตำบลจุน
27. นางเพียง สมบุญจันทร์ ประธานแม่บ้าน หมู่ที่ 9 ตำบลจุน
28. นางละม้าย มณีจักร อาชีพค้าขาย หมู่ที่ 17 ตำบลจุน
29. นายบุญมี ไชยมงคล อาชีพเกษตรกร หมู่ที่ 11 ตำบลจุน
30. นายหมวก ครอบครอง อาชีพเกษตรกร หมู่ที่ 1 ตำบลจุน

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ-นามสกุล	ชนิตาภา สีสัน
วัน เดือน ปีเกิด	16 มีนาคม 2516
ที่อยู่ปัจจุบัน	85 หมู่ 1 ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเทศบาลตำบลจุน จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 5
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานธุรการ เทศบาลตำบลจุนจังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2550-2551	เจ้าพนักงานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลจุน จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2548-2550	เจ้าพนักงานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังงาม จังหวัดอุตรดิตถ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ค.บ. (ภาษาไทย), สถาบันราชภัฏเชียงใหม่, จังหวัดเชียงใหม่
ผลงานตีพิมพ์	
ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	
ชนิตาภา สีสัน (ผู้บรรยาย). (4 เมษายน 2558). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 1 (หน้า 1046-1055). พะเยา: กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา	
ผลงานตีพิมพ์อื่นๆ-	