

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา



สิบเอกนรวิษณุ สมฤทธิ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2557
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณะศิลปศาสตร์ ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.รักษศรี เกียรติบุตร ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ แก้ไข ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย และ ข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านในการพิจารณาเครื่องมือคือ 1) นายเชาว์ หายทุกข์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม 2) ผศ.ดร.วีระ เลิศสมพร อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยพะเยา 3) ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยพะเยา จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อบุพการีและครอบครัวที่เป็นผู้ให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณรุ่นพี่ เพื่อน ๆ คณะรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีในระหว่างการศึกษาด้วยดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ นายประสงค์ กองมะลิ นายองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จ.ส.ต.ชัย รวมสุข ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบ แต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

การค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ หากมีสิ่งใดที่ขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใดผู้ ศึกษา ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์ กับผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ลิบเอกนริชัญญ์ สมฤทธิ์

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	สิบเอกนรวิชญ์ สมฤทธิ์
ที่ปรึกษา	ดร.รัศมีศรี เกียรติบุตร
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.บ.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2556
คำสำคัญ	ประสิทธิภาพ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา และเพื่อสอบถามความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 143 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 100 คน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 43 คน วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า

- 1) ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เฉพาะในด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

Title FACTORS AFFECTING AN EFFECTIVENESS OF PERSONNEL'S PERFORMANCE AT CHIANGBAN SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, CHIANG KHAM DISTRICT, PHAYAO PROVINCE.

Author Sergeant Narawit Somrit

Advisor Dr. Raksri Kiattibutra

Academic Paper Independent Study M.P.A. In Public Policy, University of Phayao, 2013

Keywords Performance

ABSTRACT

This research study aims to study factors that affected the performable efficiency of the personnel of Chianban Subdistrict Administrative Organization, Chiang Kham District, Phayao Province; moreover, to identifies opinions and attitudes of people toward personnel operation. In order to know the attitudes of people, the researcher has studied on opinions of 143 sample people who are divided into two groups: the first group is 100 of people who are living in the services area of Chiangban Subdistrict Administrative Organization, and the second group is 43 people of personnel who have been working for the organization. Furthermore, the researcher has analyzed person factor information and opinion information on work effectiveness of the respondents; the researcher has compared the views of people on personnel performance as well. Furthermore, it is classified following the person factors by computer statistical Program; therefore, the overall results of the study showed:

1) In terms of different genders do not affect work performance of personnel of Chiangban Subdistrict Administrative Organization on all four sides, so it showed the significant statistics at 0.05.

2) In terms of different ages, educational levels, occupations, and incomes affected personnel operation efficiency of the organization only in participation of authorities, so it showed the significant statistics at 0.05. Nevertheless, it does not affect the effectiveness of the personnel performance toward services, information received from the staffs, and the service cost.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	17
แนวคิดการมีส่วนร่วม.....	21
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา.....	40
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล.....	49
ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานอำเภอ เชียงคำ จังหวัดพะเยา.....	68
5 บทสรุป.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับประชาชน.....	81
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับพนักงานและลูกจ้าง.....	87
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม.....	93
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	100

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน.....	27
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	35
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	36
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	37
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้.....	37
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	38
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	38
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	39
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	39
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	40
12	คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่.....	41
13	คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการให้บริการ.....	42
14	คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่.....	43
15	คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ.....	44
16	คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่.....	45
17	คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการให้บริการ.....	46
18	คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19	คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ..... 48
20	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตาม เพศ..... 50
21	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตาม อายุ..... 51
22	ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหาร ส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ..... 52
23	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามระดับ การศึกษา..... 53
24	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอาชีพ..... 54
25	ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ..... 55
26	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามรายได้..... 57
27	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามเพศ..... 59
28	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอายุ..... 60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอายุ.....	61
30	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
31	ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
32	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอาชีพ.....	64
33	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามรายได้.....	66
34	ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้....	67

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา..... 31



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองโดยยึดการรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลางอย่างเป็นระบบมาโดยตลอด โดยอำนาจทั้งหมดจะอยู่ที่ส่วนกลางและดำเนินการโดยรัฐบาล แต่หลังจากประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ.2475 เป็นต้นมา ได้ทำให้เกิดการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยเริ่มขึ้นอย่างจริงจัง โดยมีแนวคิดการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ประเทศไทยจึงได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลเมื่อปี พ.ศ. 2499

ภายหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน ส่งผลให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานของการปกครองประเทศได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในการพัฒนาท้องถิ่นได้เอง พัฒนาระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขบริการ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งรัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น

จากการที่รัฐบาลได้มีความพยายามที่จะกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในชุมชน อันเป็นรากฐานของการปกครองของประเทศได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น และได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยดำเนินนโยบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เป็นการแสดง

บทบาทที่ชัดเจน ต่อแนวทางการกระจายอำนาจของรัฐบาล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 โดยกำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยให้ประชาชน มีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครอง ด้วยเหตุผลว่าประชาชนในพื้นที่ย่อมทราบถึงความต้องการของท้องถิ่นได้ดีกว่าบุคคลที่มาจากท้องถิ่นอื่น และประชาชนผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นย่อมมีความรู้สึกผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น ๆ ยิ่งกว่าผู้อื่น ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นนอกจากเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลส่วนกลางแล้ว ยังปลูกฝังให้ประชาชนได้เรียนรู้การปกครองตนเองระดับต่ำสุด ซึ่งเป็น การปลูกฝังการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ การเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติจะไม่สามารถพัฒนาให้มีความเจริญมั่นคงได้หากประชาชนไม่มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นอย่างจริงจัง ดังนั้น ในประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยจึงมีหลักการสำคัญในการจัดระเบียบ การปกครองประเทศตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง ซึ่งรัฐบาลทุกประเทศจะต้องจัดให้ การส่งเสริมรูปแบบการปกครองตนเองของราษฎรให้ท้องถิ่นต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เป็นรูปแบบ การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหาร ส่วนตำบล เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2539 มีเขตพื้นที่ในการปกครอง 30 ตารางกิโลเมตร หรือ 18,750 ไร่ จำนวน 11 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งหมด 7,446 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล จำนวน 22 คน มีบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมด 43 คน (งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน) จากการยกฐานะ จากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ภารกิจหลายด้านจึงถูกโอนสู่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการโอนทรัพยากร งบประมาณ กำลังคนและอำนาจหน้าที่ ความอิสระในการบริหารการจัดการจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น และการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานต่าง ๆ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เพื่อที่จะให้สามารถจัดบริการสาธารณะที่เกิดประโยชน์ แก่ท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและเกิดความพึงพอใจของชุมชนและ ประชาชนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามการพัฒนาพื้นที่ตำบลเชียงบานที่ผ่านมา สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งก็เกิดจากหลายปัจจัย เช่น นโยบายของผู้บริหาร ความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร งบประมาณ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของแต่ละฝ่ายได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในที่สุด



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา และความคิดเห็นรวมถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบุคลากรในองค์กร โดยทำการศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่
- 1.2 ด้านการให้บริการ
- 1.3 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่
- 1.4 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยจะศึกษาประชากรอยู่ 2 กลุ่มได้แก่

- กลุ่มที่ 1 ประชากรที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยมีทั้งหมด 11 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งหมด 7,446 คน
- กลุ่มที่ 2 บุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทุกคน มีจำนวน 43 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน โดยใช้วิธีของ Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 364 คน แล้วทำการคัดกลุ่มตัวอย่างแบบ (Possible Sampling) ในช่วงเวลาที่กำหนด ได้กลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

กลุ่มที่ 2 ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทุกคน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 43 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งหมด 8 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
ผู้นำ หมายถึง บุคคลผู้หนึ่งซึ่งดำรงตำแหน่งผู้นำในหน่วยงานหรือดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน

บทบาท หมายถึง การกระทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานในด้านความเป็นผู้นำ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการให้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของประชาชน ต่อการได้รับบริการที่ดีและโปร่งใสจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

การให้บริการประชาชน หมายถึง การบริการประชาชนตามนโยบายและแผนงานโครงการการพัฒนา

องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา มีฐานะเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

งบประมาณ หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามแผนงาน และโครงการพัฒนาต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

การตรวจสอบ หมายถึง การที่ประชาชนหรือตัวแทนของประชาชน มีสิทธิ์ที่จะรับรู้ ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานและผู้บริหารว่าเป็นไปตามแผนงาน โครงการที่กำหนดไว้หรือไม่

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ได้ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

2. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง และส่งเสริมองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ได้ดำเนินการตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. แนวคิดการมีส่วนร่วม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจเป็นวิธีการใช้อำนาจตามหลักประชาธิปไตยที่ประเทศไทยนำมาใช้ตั้งแต่ยังไม่ได้เป็นประเทศประชาธิปไตย ครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย นักประชาธิปไตยในยุคนั้นก็พยายามที่จะทำให้เกิดการกระจายอำนาจเต็มพื้นที่ประเทศไทย แต่ก็ไม่สามารถทำได้สำเร็จ จนต้องหาหนทางต่าง ๆ นานา มาแก้ไขปรับปรุง และในที่สุดก็ได้มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลทุกพื้นที่ทั่วประเทศ แต่ก็ไม่อาจกล่าวได้เต็มปากว่ามีการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองและบริหารท้องถิ่นของตนเองอย่างแท้จริง (รศ.ดร. รัตน์ เสริมพงศ์, 2550, หน้า 142)

โกวิท พวงงาม (2542, หน้า 13) ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้ว่า หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวบรวมศูนย์อำนาจในการจัดกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่นกิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลมักจะ ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตทรัพย์สิน และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ 2 ประเภท ที่รัฐบาลกลางควบคุมไว้เด็ดขาดก็คือ การทหาร และการต่างประเทศ

ดำรงศักดิ์ บุญลา (2540, หน้า 19) กล่าวถึงความหมายของการกระจายอำนาจมีอยู่ 2 ความหมาย คือ

1. ความหมายตามการปกครอง สถาบันภาษาศาสตร์ให้ความหมายการกระจายอำนาจว่า เป็นหลักการปกครองที่รัฐบาลแห่งชาติหรือรัฐบาลกลาง ได้มอบอำนาจทางการปกครองบางอย่าง ซึ่งส่วนกลางได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการไม่ทำลายความมั่นคงของชาติ และเห็นสมควรให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการ โดยเชื่อว่าเมื่อท้องถิ่นรับอำนาจไปบริหารแล้วจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสนองความต้องการของประชาชนได้เท่ากับรัฐบาลกลาง การดำเนินการมอบอำนาจดังกล่าวให้เป็นการมอบอำนาจการปกครองให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นนิติบุคคล

2. ความหมายตามนัยการบริหาร สถาบันพัฒนาศาสตร์ให้ความหมายว่า หมายถึง การมอบอำนาจในการบริหารงานให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือให้บุคลากรไปปฏิบัติในทุกระดับชั้นขององค์การ กระจายอำนาจในทางราชการนั้นได้มอบอำนาจการตัดสินใจสั่งการจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้แต่ละท้องถิ่นมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ

การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐไปให้กับองค์กรหนึ่ง ซึ่งองค์กรนั้นต้องไม่เป็นองค์กรในด้านการบังคับบัญชาของส่วนกลาง และองค์กรนั้นต้องมีอำนาจในการกำหนดนโยบายการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น (จรัส สุวรรณมาลา, 2545, หน้า 2-4)

มองตากู (Mongtagu, H.G. 1984, p. 574) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้แทนที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังจะต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518, หน้า 11-13) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตน การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นที่แต่ละประเทศยึดถือ

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองจากรัฐหรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง

เพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรงการบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมด ทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

อารีย์ วงศ์อารยะ (2528) ให้คำนิยามว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางกระจายอำนาจภารกิจบางอย่าง ในความรับผิดชอบของส่วนกลางไปให้ส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแผน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร และวินิจฉัยสั่งการเป็นอิสระภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้

ประยูร กาญจนดุล (2538) ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึงการที่ส่วนกลางกระจายอำนาจภารกิจบางอย่างในความรับผิดชอบของส่วนกลางให้องค์กรอื่น นอกจากองค์กรของราชการบริหารราชการส่วนกลางเพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับบัญชาของราชการส่วนกลาง เพียงแต่อยู่ในความควบคุมเท่านั้น

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2539) ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่า หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการ หลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น กิจการท้องถิ่นต้องมีสิทธิจัดการดูแล มักได้แก่ระบบสาธารณสุข โภค การศึกษา และศิลปวัฒนธรรม การดูแลทรัพย์สินและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ อย่างที่รัฐบาลกลางจะควบคุมไว้เด็ดขาด เช่น การทหาร และการต่างประเทศ

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967, pp. 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959, pp. 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการกระจายอำนาจถือเป็นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบอบประชาธิปไตย โดยให้ประชาชนมีบทบาทในการบริหารชุมชนในท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้นมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

หลักการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ (โกวิท กระจ่าง, 2540, หน้า 123)

1. ความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (Autonomy) ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ก็จะมียุทธศาสตร์ ไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบาย หรือการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่ก็มีนัยแฝงที่อำนาจอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควรไม่มากเกินไปจนทำให้เกิดความกระทบกระทั่งต่อเอกภาพและอธิปไตย (Unity and Sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ และให้มีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติและบริหารกิจการมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่นิติบัญญัติการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจจะทำได้หลายระดับแล้ว แต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่นเฉพาะการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง ตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองของท้องถิ่นมากกว่านั้นถึงกับสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชน เพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

4. มุ่งบประมาณของตนเอง องค์การปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้ การบริหารและการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

กล่าวได้ว่าจากองค์ประกอบการกระจายอำนาจทั้ง 4 ข้อ ที่กล่าวมา หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ และสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากการแทรกแซงของรัฐบาล หรือหน่วยงานที่อยู่ในระดับสูงกว่า ย่อมส่งผลให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตัวเองตามความต้องการของประชาชน และบริหารจัดการท้องถิ่นตามกฎหมายที่วางไว้

แนวคิดพื้นฐานการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจ หน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น และแตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหา ความต้องการ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้ จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น

1. หน้าที่ เป็นการกระจายหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง
2. อำนาจการตัดสินใจ เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการ ตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ
3. ทรัพยากรการบริหาร เป็นการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น
4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ

5. ความพร้อม เป็นการกระจายความพร้อม ที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org>)

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่ลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง เพื่อให้องค์กร หรือหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่สามารถสนองความต้องการของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

ลักษณะของการกระจายอำนาจ

ลิขิต ชีรเวทิน (อ้างอิงใน โกวิท, 2547, หน้า 14) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ โดยกล่าวไว้ว่าการกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม โดยสรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ต้องประกอบด้วยโครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติ และโครงสร้างส่วนฐาน คือ ระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง คือ รากแก้ว เป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม ในด้านการพัฒนาชนบทโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

ประยูร กาญจนกุล (2538) ได้กล่าวถึงลักษณะการกระจายอำนาจไว้ดังนี้

1. มีการแยกหน่วยงานออกเป็นองค์กรนิติบุคคล อีกระจากองค์การบริหารราชการส่วนกลาง เพื่อกำหนดงานที่ชอบด้วยกฎหมายและเพื่อผลประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนซึ่งต้องมิงบประมาณเป็นของตนเอง มีทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติงานของตน

2. มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามหลักการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อเลือกตั้งตัวแทนของตนเองไปทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. มีวิธีการกระจายอำนาจเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1. การกระจายอำนาจบริหารทางเขตแดน (Territorial Decentralization) หรือเรียกอีกอย่างว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายถึง การจัดองค์กรบริหารโดยใช้อาณาเขตของท้องถิ่นและจำนวนประชากรภายในเขตพื้นที่นั้น เป็นหลัก ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา หรือการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

3.2. การกระจายอำนาจทางการบริหาร (Decentralization by Service) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์กรสาธารณะ จัดทำกิจกรรมประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีความอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิค เช่น รัฐวิสาหกิจประเภทต่าง ๆ อาทิ เช่น การไฟฟ้า การประปา หรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นต้น

4. อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง การปฏิบัติตามหน้าที่ของท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติหรือกระทำภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลางเป็นหลัก การกำกับดูแลเป็นมาตรการควบคุมลักษณะหนึ่ง ซึ่งกระทำต่อเมื่อมีบทบัญญัติของกฎหมายให้อำนาจไว้อย่างชัดเจน อันเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจทางการปกครอง

กล่าวได้ว่าการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ซึ่งจะต้องดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย และอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอปัญหาภายในท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

จุดแข็งและจุดอ่อนของการกระจายอำนาจ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (อ้างอิงใน โกวิท, 2547, หน้า 17) ระบุจุดแข็งหรือจุดดีไว้ดังนี้

1. ทำให้มีการสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ดีขึ้น บริการสาธารณะบางอย่างที่เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนได้เสียเฉพาะท้องถิ่น ถ้าได้มอบให้ผู้บริหารของท้องถิ่น ซึ่งเลือกตั้งขึ้นจากราษฎรในท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำก็ย่อมจะได้ผลตรงกับความต้องการในท้องถิ่นมากขึ้น เพราะรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นของตนเองนี้

2. เป็นการแบ่งเบาภาระของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางได้บ้าง ในปัจจุบันหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางมีภาระหลักอยู่มาก เกี่ยวกับกิจการเฉพาะท้องถิ่นที่ไม่อาจดำเนินการได้ทั่วถึง หากตัดออกไปเสียบ้าง ก็จะทำให้เกิดผลดีสมกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่นได้

3. ทำให้ราษฎรมีความสนใจ รู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น การกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเป็นการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ทำให้ราษฎรมีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการท้องถิ่นโดยตรง และเกิดความจำ เป็นที่ต้องปรึกษาหารือกันในการดำเนินงาน ทำให้ราษฎรรู้จักรับผิดชอบ คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมของท้องถิ่น ทำให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นการส่งเสริมและพัฒนาเมืองในระดับท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตย

ส่วนจุดอ่อนหรือข้อเสียของการกระจายอำนาจ มี 4 ประการ ดังนี้

1. อาจเป็นภัยต่อเอกภาพทางการปกครองและความมั่นคงของประเทศ เพราะหากกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมากเกินไป อาจเป็นการทำลายเอกภาพในการปกครองและความมั่นคงปลอดภัยของรัฐได้ ทั้งยังอาจทำให้เกิดการแก่งแย่งแข่งขันระหว่างท้องถิ่น ต่างมุ่งที่จะรักษาประโยชน์ของตนโดยไม่คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดแก่ท้องถิ่นอื่น นอกจากนี้อาจเกิดช่องว่างระหว่างท้องถิ่นที่มีเงินงบประมาณมากกับท้องถิ่นที่มีเงินงบประมาณน้อย

2. ทำให้ราษฎรพึงเล็งเห็นประโยชน์ของท้องถิ่นตนสำคัญมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม แม้ราษฎรจะมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น แต่มุ่งทำประโยชน์แก่ท้องถิ่นตนฝ่ายเดียว จนกระทั่งลืมนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ

3. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเลือกตั้งอาจใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่เหมาะสม ด้วยการถือพรรคถือพวกอาจใช้อำนาจหน้าที่บังคับกดขี่พรรคฝ่ายตรงกันข้าม หรือราษฎรที่อยู่ในพรรคพวกของตน ซึ่งทำให้เกิดความไม่สงบราบรื่นได้ ย่อมจะทำให้เกิดความเดือดร้อน และความไม่พอใจแก่ราษฎรยิ่งกว่าถูกปกครองโดยเจ้าหน้าที่ส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค

กล่าวได้ว่าการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นถือเป็นข้อดีของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น แต่ก็ก็จะเกิดผลกระทบถ้าหากผู้บริหารท้องถิ่นใช้อำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อส่วนรวม

ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ธีระ รุญเจริญ (2545, หน้า 46-47) กล่าวว่า การกระจายอำนาจการบริหารจะทำให้องค์การลดภาระงาน ลดขั้นตอนในการบริหาร ขณะเดียวกันเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และหวังว่าจะทำงานให้ชำนาญลง หรือสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันต่อเหตุการณ์และความเร่งด่วนของประชาชนมากขึ้น

ลิขิต ธีระเวคิน (2533, หน้า 111) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจโดยกล่าวไว้ว่าการกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม โดยสรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ และโครงสร้างพื้นฐานคือระดับท้องถิ่นการเน้นแต่การพัฒนาโครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ เช่น รัฐธรรมนูญ การเลือกตั้ง ฯลฯ โดยไม่คำนึงถึงพื้นฐานเบื้องต้น ได้แก่ ความตื่นตัวทางการเมือง ความสามารถและโอกาส

ในการปกครองตนเองก็เท่ากับพยายามพัฒนาในลักษณะหัวโตตัวลีบ กล่าวคือ การปกครองตนเองรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดก็คือรากแก้ว ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยในประเทศไทยมีหลายองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น เพราะการพัฒนาท้องถิ่นที่จะให้สัมฤทธิ์ผลนั้นจำเป็นต้องมีความคิดริเริ่มตนเองจากท้องถิ่น และต้องเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ มีส่วนร่วมมีส่วนร่วมใจกัน ลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงเท่านั้น การกระจายอำนาจไม่เพียงแต่เน้นการปูทางให้พัฒนาระบบประชาธิปไตยเท่านั้นแต่ยังมีความจำเป็นสำหรับพัฒนาชุมชน ซึ่งมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและทางสังคมในแง่การสร้างรายได้และความเจริญในด้านต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่น

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจที่ดี สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดประสิทธิผล ทำให้องค์กรลดขั้นตอนในการบริหารงานระหว่างองค์กร ทำให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรรวดเร็วยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 558) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า สมใจ ชอบใจ เหมาะ และความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2526, หน้า 44) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว - ดี พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

Miller (1954, p. 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการให้การจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ

2. ความสามารถในการจัดการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มี การหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น

4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

พิทยา บวรวัฒนา (2541) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของคนที่มีต่อประสบการณ์ในการทำงานบางอย่าง (job experience) ส่วนความทุ่มเทต่องาน (organization commitment) หมายถึง ความเชื่อ (beliefs) อย่างเอาจริงเอาจังที่คนมีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความปรารถนาที่จะใช้ความพยายามมากเป็นพิเศษในการทำงานเพื่อองค์กร และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ ความพึงพอใจในงาน และความทุ่มเทต่อองค์กร เป็นผลมาจากลักษณะ 3 ประการ

1. ลักษณะของงาน งานที่ทำมีการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบที่ชัดเจนและไม่คลุมเครือเพียงใด (role ambiguity) และงานที่ทำเปิดโอกาสให้คนทำงานได้ใช้ความสามารถหลาย ๆ อย่างที่มีอยู่หรือไม่เพียงใด

2. ลักษณะขององค์กร เช่น ภาวะผู้นำ และอายุขององค์กร เป็นต้น

3. ลักษณะเฉพาะของคนงาน เช่น ทักษะสติ อายุ เพศ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน นักวิชาการมักจะมีมุมมองว่าลักษณะของงานเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของคนที่มีต่องาน และมองว่าลักษณะของคนงานเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความทุ่มเทของคนต่อองค์กร

สมิทธ์ (1965) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งบอกถึงระดับความพอใจมากน้อยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้

แมคคอร์มิค และอีลเกิน (McCormic and Ilgen, 1980) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติที่คนเราที่มีต่องานของเขา

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการทำงานของคนประกอบด้วย

1. ความมั่นคงปลอดภัย

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

3. ความพอใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน

4. ค่าจ้าง
5. ลักษณะงานที่ทำ
6. การนิเทศงาน
7. ลักษณะทางสังคมของงาน
8. การสื่อสารคมนาคม
9. ภาพการทำงาน
10. ค่าตอบแทน

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งโดยตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (254, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

ลีดอค (Locke, p. 1967) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นการประสบความสำเร็จของค่านิยมในงาน จากสถานการณ์ของงานจะส่งผลให้เป็นสภาพอารมณ์ที่เป็นความสบายใจ

ดิเรก ฤกษ์หรัาย (2527, หน้า 35) ได้ให้นิยามว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วอร์เรน บันเทิงและคณะ (2533, หน้า 24) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจไว้ใช้ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขสนุกสนานอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึง ความสุขอันเกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

วรูม (Vroom, 1964, p. 6) กล่าวว่า ทักษะคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนี้ที่ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทักษะคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายประการด้วยกันเช่น ค่าตอบแทน ลักษณะการทำงาน เป็นต้น การสร้างความพึงพอใจในองค์กรจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะมีส่วนกระตุ้นให้การทำงานของบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจพร้อมใจและพึงพอใจที่จะทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะเผชิญกับอุปสรรคและปัญหาที่ตามมา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

องค์กรต่าง ๆ ย่อมต้องการเห็นประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร งานบางประเภทต้องการให้เกิดประสิทธิภาพควบคู่กับประสิทธิผลไปด้วย ประสิทธิภาพ (efficiency) และ ประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออก มีการศึกษาเรื่องประสิทธิผลกันอย่างแพร่หลายและมีนิยามความหมายแตกต่างกัน มีการใช้หลักเกณฑ์หลายประการมาประกอบกันมีผู้ให้ความหมายหรือนิยามต่าง ๆ ดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2541) คำว่าประสิทธิผลขององค์กรมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่าประสิทธิภาพขององค์กร (organization efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิผลหมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์กรที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ไซมอน (Simon, 1976, p. 180) ได้ให้แนวคิดอันเกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าลบบปัจจัยทางด้านผลผลิตหรืออีกนัยหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพจะเท่ากับ ปัจจัยนำเข้าลบบด้วยปัจจัยทางด้านผลผลิต ที่ได้รับ ขณะเดียวกันถ้าเป็นการบริหารองค์การ ในระบบราชการสิ่งที่ควรเพิ่มเติมเข้ามา ก็คือความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการด้วยนั่นเอง

มิลเล็ท (Millet, p. 1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ติน ปรัชญพฤทธิ (2538, หน้า 130) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพหมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและบุคลากรลง ในขณะที่ต้องเพิ่มความแม่นยำ ความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากยิ่งขึ้น

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544, หน้า 17) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับ (degree) ที่องค์การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐศาสตร์ มีการวัดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์การจึงเน้นว่า องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How)

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545, หน้า 42-43) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ในแง่การจัดการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์การ นั่นคือ การทำถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ (Doing the rightthing) (Robbins และ Coulter, 1999, p. 9) การบรรลุเป้าหมายขององค์การในแง่มุมมอง ประสิทธิภาพอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้วประสิทธิภาพจะเกี่ยวพันกับ วิธีการ (Means) ส่วนประสิทธิผล จะเกี่ยวพันกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Ends)

มนตรี แก้วสุริยะ (2555, หน้า 13-14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - 1.3 อายุ
 - 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.5 สติปัญญา
 - 1.6 ระดับการศึกษา
 - 1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 สวัสดิการ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน
 - 3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.8 การจัดการ

มนตรี แก้วสุริยะ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกรงาน
2. การรับสถานการณ์

3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 108) ได้กล่าวว่าทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในหมู่สมาชิกและผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ คือ

- 1.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ
- 1.2 มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ
- 1.3 มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยน ความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์การ

3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และการไกล่เกลี่ย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าประสิทธิภาพคือผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรในห้วงเวลาหนึ่ง ที่ประสบความสำเร็จจุล่งตามเป้าหมายที่วางไว้ หากเปรียบเทียบกับต้นทุนกับผลผลิต และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจสำหรับผู้ได้รับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้น

แนวคิดการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นเป้าหมายอันสูงสุดของการพัฒนาท้องถิ่นซึ่ง ความหมายและแนวคิดของการมีส่วนร่วมนั้นก็ มี นักวิชาการ สถาบันวิชาการ และนักปฏิบัติ ต่างก็มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามลักษณะดังนี้

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2527, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่าเป็นการ เข้าร่วมกิจกรรมของชาวบ้านตามที่หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนคิดขึ้น หรือชาวบ้านเป็นผู้เสนอ โดยมีการเข้าร่วมในหลายระดับ เช่น การเข้าร่วมในการฟังเฉย ๆ ฟังและออกความคิดเห็น ตลอดจนร่วมในการวางแผน ผู้เข้าร่วมมีตั้งแต่ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้านและชาวบ้านทั่วไป

ประพนธ์ ปยรัตน์ (2543, หน้า 16) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของคนที่อยู่ร่วมกันในชุมชน ในการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุม โดยอาศัยทรัพยากรท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ด้วยการพึ่งพาตนเองของท้องถิ่น

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2556, หน้า 20) ได้ให้ความเห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การพิจารณาตัดสินใจ การปฏิบัติ และการรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันเป็นผลกระทบถึงตัวของประชาชนเอง การที่สามารถทำให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ ของประชาชนที่ดีขึ้นได้นั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ต้องยอมรับปรัชญา พัฒนาชุมชนที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเป็นที่ ยอมรับของผู้อื่น และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของชุมชน ขณะเดียวกันต้องยอมรับด้วยความบริสุทธิ์ใจด้วยว่ามนุษย์นั้นสามารถพัฒนาได้ ถ้ามีโอกาสและได้รับการชี้แนะอย่างถูกต้อง ตามทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชนทฤษฎีการกระทำของสังคม

สมศักดิ์ สุวรรณจรีต (2531, หน้า 43-44) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมของประชาชน ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมโดยตรง ได้แก่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาโดยตรงด้วยตนเองในลักษณะต่าง ๆ เช่น ร่วมเป็นกรรมการบริหารโครงการ การให้ข้อคิดเห็น การสละแรงงาน การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามโครงการ

2. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การมีส่วนร่วมโดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน เช่น ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะผ่านทางสมาชิกสภาเทศบาลหรือคณะเทศมนตรี

3. การมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้ ได้แก่ การมีส่วนร่วมผ่านสถาบันหรือหน่วยงานที่เชิญชวนหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้ได้มีการกล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชน ว่าประชาชนอาจ

เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ 5 ลักษณะ คือ

1. การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข
2. การตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหา
3. การปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนา
4. การได้รับประโยชน์จากผลของการพัฒนา
5. การประเมินผลกิจกรรมการพัฒนา

เวลอร์ด เฮลท์ ออกาไนเซชัน (World Health Organization, 1981, pp. 41–49) ได้เสนอรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ถือว่าเป็นรูปแบบที่แท้จริงหรือสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยขบวนการ 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาจัดอันดับความสำคัญเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการ ติดตามประเมินผลและประการสำคัญคือ การตัดสินใจด้วยตัวเอง

2. การดำเนินกิจกรรม ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการและการบริหารการใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรร ควบคุมทางการเงินและการบริหาร

3. การใช้ประโยชน์ ประชาชนจะต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นที่ที่เท่ากัน ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว สังคม หรือวัตถุ

จากแนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้แล้วนั้นสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีความคิดเห็นต้องการให้องค์กร หรือหน่วยงาน ประสบความสำเร็จ ตามเจตนาารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่นั้น ๆ โดยมีส่วนร่วมตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติ ความรับผิดชอบทั้งการมีส่วนร่วมทางตรงหรือทางอ้อม

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พั่วลัย สีมอก (2555) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สรุปได้ว่าแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจังหวัดพะเยา โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านนโยบาย ด้านการยอมรับนับถือและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ

สุพัตรกา มหาวัน (2555) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จากการศึกษาสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการเงินและบัญชี ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคล

1. ด้านการบริหารจัดการ พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ในรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบริหารจัดการอาคารสถานที่ รองลงมาคือ การดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

2. ด้านการเงินและบัญชี พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ในรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนของการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำรายงานด้านการเงินและระบบบัญชี รองลงมาคือ การออกข้อบัญญัติการจัดเก็บและค่าธรรมเนียม ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บภาษี

3. ด้านบริการสาธารณะ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ในรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งบประมาณที่ใช้การดำเนินงานอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ เครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ในรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมอบหมายหน้าที่ให้แก่บุคคลให้เหมาะสมของหน่วยงาน ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรหลังเกษียณอายุราชการ

มนตรี แก้วสุริยะ (2555) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจที่มีการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรจาง จังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 ว่าด้วยตรวจสอบสวน มาตรา 78 แตกต่างกัน ตามสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งเดียวกัน มีผลต่อการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตาม

พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 ว่าด้วยตรวจสอบจับ มาตรา 78 แตกต่างกัน ตามสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 ว่าด้วยตรวจสอบจับ มาตรา 78 ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ปัญหาและข้อเสนอแนะในกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการที่เด็กและเยาวชน ตกเป็นผู้ต้องหา ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 สรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 ซึ่งมีขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ไม่รู้ขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องเท่าที่ควร ให้สิทธิเด็กมากเกินไป

ข้อเสนอแนะ ในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับคู่มือการปฏิบัติงานและควรจัดให้มีการอบรม ให้ความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ และควรมีเอกสารคู่มือระเบียบกฎหมายแจกให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่และในการประชุมประจำเดือนควรให้มีการสอดแทรกในตัวระเบียบ กฎหมายใหม่ ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ได้รับรู้

ปริยาภรณ์ บัณฉิม (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่ มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 15 - 25 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 4,000 - 8,000 บาท ด้านระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับปริญญา ส่วนด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตร/รับจ้าง ส่วนใหญ่มีสถานโสด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามด้านต่าง ๆ 6 ด้าน พบว่า

ด้านความสะอาดของสถานที่ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่ของเทศบาลเมืองพะเยา ตั้งอยู่ในพื้นที่สะอาดในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือสถานที่ของเทศบาลเมืองพะเยา มีความสะอาดในการมารับบริการ สถานที่ของเทศบาลเมืองพะเยาสะอาด สวยงาม และห้องน้ำของเทศบาลเมืองพะเยา สะอาด และเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ

ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความสะดวกในการขอพบเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำปรึกษาและแนะนำการรับบริการ มีการประสานและติดตามผู้รับบริการ ในกรณีที่ได้นัดหมายไว้ และมีระบบการประสานงานภายในที่ดี ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน

ด้านอัตรากำลังของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองพะเยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับด้วยอัตรากำลังที่ดี มีมารยาท มีการพูดจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มีน้ำใจไมตรี พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้บริการข้อมูล อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการและให้คำปรึกษา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ ให้บริการที่ถูกต้องในการมาติดต่อราชการ ให้บริการที่รวดเร็ว และมีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้อง

ด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความเชื่อมั่นในเอกสารหนังสือรับรองที่ออกให้ และเอกสารสัญญาที่จดทะเบียนหรือเอกสารอื่นที่ออกให้ ณ สำนักงานใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อบุคคลภายนอกได้ รองลงมาคือ มีการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

ด้านค่าธรรมเนียมเมื่อมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าภาษี ค่าอากร ค่าปรับ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทของงาน รองลงมาคือ ความสะดวกในการขอพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการชี้แจงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องเสียโดยละเอียด และความชัดเจนในการเขียนใบสั่งรับเงินค่าธรรมเนียม และการออกใบเสร็จรับเงิน

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

1. สภาพทั่วไป

1.1. ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเชียงคำ ระยะทางห่างจากเขตอำเภอเชียงคำประมาณ 3 กิโลเมตร ตั้งอยู่ริมทางหลวงหมายเลข 1021 ถนนพะเยา - เชียงคำ ระยะทางห่างจากตัวจังหวัดพะเยา ประมาณ 72 กิโลเมตร

และระยะห่างจาก กรุงเทพมหานคร ประมาณ 807 กิโลเมตร เนื้อที่ทั้งหมดขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเชียงบาน ประมาณ 30 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 18,750 ไร่ เป็นพื้นที่ทางการเกษตร ประมาณ 13,039 ไร่

ด้านทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลสบง อำเภอภูซาง บริเวณรอยต่อบ้านสบแวน ตำบลเชียงบาน กับบ้านดอนตัน เทศบาลตำบลสบง อำเภอภูซาง

ด้านทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลตำบลเชียงคำ/เทศบาลตำบลหย่วน บริเวณ รอยต่อบ้านเชียงบาน หมู่ที่ 10 ตำบลเชียงบาน กับบ้านมาง เขตเทศบาลตำบลเชียงคำ/เทศบาล ตำบลหย่วน

ด้านทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลอ่างทอง อำเภอเชียงคำ บริเวณรอยต่อบ้านทุ่งมอก ตำบลเชียงบาน กับบ้านเนินสามัคคี ตำบลอ่างทอง อำเภอเชียงคำ และเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลน้ำแวน

ด้านทิศใต้ ติดต่อกับตำบลทุ่งผาสุก อำเภอเชียงคำและเขตองค์การบริหารส่วนตำบล น้ำแวน

1.2 จำนวนหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านปางวัว

หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งมอก

หมู่ที่ 3 บ้านเชียงบาน

หมู่ที่ 4 บ้านเชียงบาน

หมู่ที่ 5 บ้านแวนวัฒนา

หมู่ที่ 6 บ้านแพด

หมู่ที่ 7 บ้านเชียงคาน

หมู่ที่ 8 บ้านสบแวน

หมู่ที่ 9 บ้านแพทย์บุญเรือง

หมู่ที่ 10 บ้านเชียงบาน

หมู่ที่ 11 บ้านฝิ่งแวน

1.3 ประชากร

จำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 7,446 คน แยกเป็น ประชากรชาย 4,080 คน ประชากรหญิง 3,366 คน ครรภ์เรือน 2,840 หลัง

(ข้อมูลจากที่ว่าการอำเภอเชียงคำ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2556)

ตาราง 1 ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

หมู่บ้าน	ครัวเรือน (หลัง)	จำนวนเพศ ชาย(คน)	จำนวนเพศ หญิง(คน)	จำนวนรวม (คน)
หมู่ที่ ๑ บ้านปางวัว	294	344	352	696
หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งมอก	274	328	367	695
หมู่ที่ ๓ บ้านเชียงบาน	286	299	326	625
หมู่ที่ ๔ บ้านเชียงบาน	575	1,453	586	2,039
หมู่ที่ ๕ บ้านแวนวัฒนา	213	258	255	513
หมู่ที่ ๖ บ้านแพด	214	231	269	500
หมู่ที่ ๗ บ้านเชียงคาน	203	249	256	505
หมู่ที่ ๘ บ้านสบแวน	186	192	189	381
หมู่ที่ ๙ บ้านแพทย์บุญเรือง	226	290	292	582
หมู่ที่ ๑๐ บ้านเชียงบาน	217	214	228	442
หมู่ที่ ๑๑ บ้านฝ้างแวน	152	222	246	468
รวม	2,840	4,080	3,366	7,446

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

การผลิตและรายได้หลักของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ได้แก่ การประกอบอาชีพเกษตรกรรม (การใช้ที่ดินเพื่อกสิกรรม) ส่วนอาชีพรองลงมา ได้แก่ การรับจ้าง การพาณิชย์ การรับราชการ อุตสาหกรรมในครัวเรือน และอื่น ๆ

กิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

- โรงแรม , รีสอร์ท จำนวน 5 แห่ง
- ปั้มน้ำมัน จำนวน 3 แห่ง
- ปั้มน้ำแก๊ซ จำนวน 1 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 7 แห่ง
- โรงสี จำนวน 6 แห่ง
- ตลาดนัดโค,กระบือ จำนวน 1 แห่ง
- ตลาดนัด จำนวน 1 แห่ง
- ตลาดสด จำนวน 3 แห่ง

3. สภาพสังคม

3.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 12 แห่ง (บ้านใหม่สันกลาง)
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานสตรี 1 แห่ง
- โรงเรียนอนุบาลของเอกชน 1 แห่ง
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 1 แห่ง

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ 9 แห่ง
- ศาลเจ้าพ่อ 10 แห่ง
- โบสถ์ 1 แห่ง

3.3 หน่วยงานภาครัฐ

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเชียงบาน
- กองพันทหารราบที่ 4 กรมทหารราบที่ 17
- เกษตรอำเภอเชียงคำ
- กรมทหารพรานที่ 31
- กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 326
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

4. การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานมีการบริหาร โดยแบ่งเป็น

4.1 การบริหารการเมืองท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

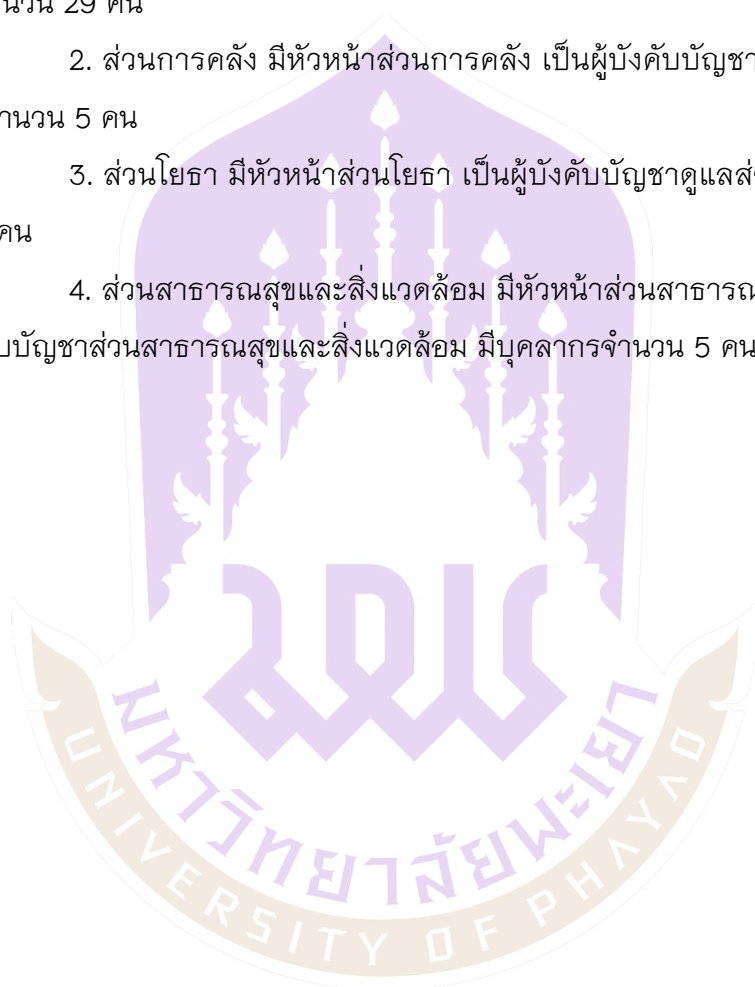
1. ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ตำบลเชียงบาน มี 11 หมู่บ้าน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 22 คน

2. ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีคณะผู้บริหารจำนวน 4 คน คือ นายกองตำบลบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ทำหน้าที่บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล

4.2 การบริหารส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา มีบุคลากรจำนวน 43 คน โดยมีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีบุคลากรจำนวน จำนวน 29 คน
2. ส่วนการคลัง มีหัวหน้าส่วนการคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลส่วนการคลังมีบุคลากรจำนวน 5 คน
3. ส่วนโยธา มีหัวหน้าส่วนโยธา เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลส่วนโยธา มีบุคลากรจำนวน 4 คน
4. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหัวหน้าส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นผู้บังคับบัญชาส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีบุคลากรจำนวน 5 คน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. กรอบแนวคิดในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยจะศึกษา 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประชากรที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยมีทั้งหมด 11 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งหมด 7,446 คน

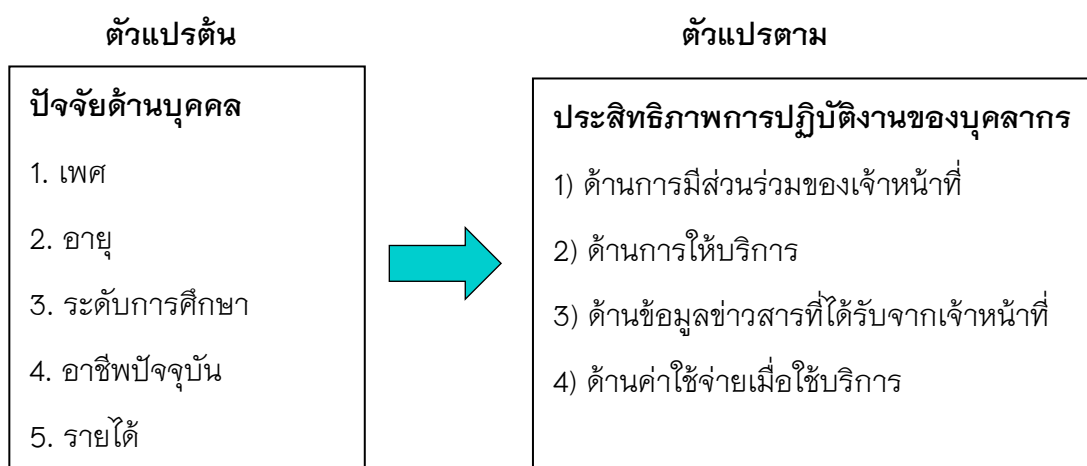
กลุ่มที่ 2 บุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทุกคน มีจำนวนทั้งหมด 43 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน โดยใช้วิธีของ Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 364 คน แล้วทำการคัดกลุ่มตัวอย่างแบบ (Possible Sampling) ในช่วงเวลาที่กำหนด ได้กลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

กลุ่มที่ 2 ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทั้งหมด โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 43 คน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือ
2. กำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดของ อดีและแอนเดอร์เซน
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์
5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ความเห็นชอบ แล้วนำไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบเครื่องมือซึ่งได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมานั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือวัด โดยทำการทดสอบหาความแม่นยำ (Validity) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่สร้างขึ้นตามรายละเอียด ดังนี้

- 1) การทดสอบหาความแม่นยำ (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวัดว่ามีความแม่นยำกับเรื่องที่

ทำการศึกษาหรือไม่ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาแล้วเห็นสมควรใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้น เป็นเครื่องมือวัดในการศึกษาครั้งนี้

2) การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานั้น ทดลองกับองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแวน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำนวน 30 คน เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขข้อความในแบบสอบถาม สำหรับใช้หาค่าความเชื่อมั่นและนำมา เก็บข้อมูลกับตัวอย่างจริง โดยคิดคะแนนรายข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละแต่ละชุด และลงข้อมูลรหัส แล้วนำไปประมวลผลด้วย เครื่องมือคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติตามที่กำหนด และนำมาอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อทดสอบสถิติดังกล่าว

วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ตอนที่ 1 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวล สถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่ (Frequencies) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทั้ง 4 ตำบล และข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานต่อการปฏิบัติงานทั้ง 4 ตำบล สถิติที่ใช้คือการหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

$$\text{ค่าร้อยละ (\%)} = \frac{n \times 100}{N}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}$$

$$\text{Rating Scale} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	5	4.21 – 5.00
มาก	4	3.41 – 4.20
ปานกลาง	3	2.61 – 3.40
น้อย	2	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.80

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ การทดสอบค่าสถิติ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LS.D. (Least-Significant Different) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา

F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ค่าผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean square)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
2. บุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

การศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน โดยใช้วิธีของ Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 364 คน แต่เนื่องจากประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากและปัจจัยด้านเวลาที่มีจำกัด ผู้วิจัยจึงลดขนาดกลุ่มตัวอย่างเหลือ 100 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2 – 4

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	56	56.00
หญิง	44	44.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเป็นเพศหญิงมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31 ปี	21	21.00
31 – 40 ปี	23	23.00
41 – 50 ปี	23	23.00
51 – 60 ปี	20	20.00
61 ปีขึ้นไป	13	13.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 50 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 31 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	30	30.00
ม.6 หรือ ปวช.	26	26.00
ปวส. หรือ ปวท. หรืออนุปริญญา	15	15.00
ปริญญาตรี	26	26.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ ม.6 หรือ ปวช. มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับปวส. หรือ ปวท. หรืออนุปริญญา มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	20.00
ค้าขาย/ธุรกิจของตนเอง	23	23.00
เกษตรกร/รับจ้าง	47	47.00
ลูกจ้างของรัฐ	7	7.00
อื่นๆ	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพทำเกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจของตนเอง มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ลูกจ้างของรัฐ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	22	22.00
5,001 – 10,000 บาท	27	27.00
10,001 – 15,000 บาท	23	23.00
15,001 – 20,000 บาท	22	22.00
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	6	6.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ช่วง 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

การศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทั้งหมด โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 43 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตาราง 6 – 10

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	18	41.90
หญิง	25	58.10
รวม	43	100.00

จากตาราง 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 และเป็นเพศชายมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31 ปี	2	4.70
31 – 40 ปี	28	65.10
41 – 50 ปี	9	20.90
51 – 60 ปี	4	9.30
61 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	43	100.00

จากตาราง 8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ 31 – 40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 อายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และอายุต่ำกว่า 31 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	3	7.00
ม.6 หรือ ปวช.	8	18.60
ปวส. หรือ ปวท. หรืออนุปริญญา	8	18.60
ปริญญาตรี	20	46.50
สูงกว่าปริญญาตรี	4	9.30
รวม	43	100.00

จากตาราง 9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ ระดับ ม.6 หรือ ปวช. มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ระดับ ปวส. หรือ ปวท. หรืออนุปริญญา มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และระดับต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	46.50
ค้าขาย/ธุรกิจของตนเอง	0	0.00
เกษตรกร/รับจ้าง	0	0.00
ลูกจ้างของรัฐ	23	53.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	43	100.00

จากตาราง 10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างหรือลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และเป็นพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	0	0.00
5,001 – 10,000 บาท	21	48.80
10,001 – 15,000 บาท	16	37.20
15,001 – 20,000 บาท	4	9.30
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	2	4.70
รวม	43	100.00

จากตาราง 11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมา คือ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ช่วง 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.30 และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 100 คน
2. บุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 43 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้

การศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จากการสอบถามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

จากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 12 – 15

**ตาราง 12 คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่**

ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของแต่ละหมู่บ้าน เช่น งานศพ งานแต่ง งานวัด เป็นต้น	3.82	0.66	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหมู่บ้าน	3.91	0.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่มักให้ข้อเสนอแนะในกิจกรรมต่างๆ อย่างสร้างสรรค์	3.76	0.70	มาก
คะแนนเฉลี่ย	3.83	0.50	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 หัวข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และในหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.91$)

ตาราง 13 คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเมื่อมารับบริการเป็นอย่างดี	3.92	0.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำปรึกษา และติดตามผลการให้บริการ	3.83	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ และนอบน้อมต่อผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	3.84	0.71	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) หรือจัดบริการนอกสถานที่แบบครบวงจร	3.64	0.70	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว โดยจัดลำดับก่อนหลัง	3.76	0.68	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและใส่ใจปัญหาของผู้มารับบริการ	3.95	0.67	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไมตรี เล็กๆ น้อยๆ เช่น มีน้ำดื่ม กาแฟ และขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น	3.83	0.77	มาก
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น	4.04	0.55	มาก
คะแนนเฉลี่ย	3.85	0.43	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 8 หัวข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และในหัวข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$)

ตาราง 14 คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลรวดเร็ว	4.04	0.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วนและชัดเจน	3.96	0.58	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ	3.95	0.59	มาก
4. เจ้าหน้าที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	4.00	0.57	มาก
5. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความละเอียดถูกต้องในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.98	0.60	มาก
คะแนนเฉลี่ย	3.99	0.40	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 หัวข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และในหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$)

ตาราง 15 คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่คิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน	4.01	0.58	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎหมาย หรือ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และสามารถชี้แจงรายละเอียดได้	4.01	0.59	มาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส	4.08	0.56	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.03	0.46	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 หัวข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และในหัวข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$)

การศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จากการสอบถามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 15 – 18

ตาราง 16 คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่

ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของแต่ละหมู่บ้าน เช่น งานศพ งานแต่ง งานวัด เป็นต้น	3.95	0.84	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหมู่บ้าน	4.23	0.72	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มักให้ข้อเสนอแนะในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์	3.74	0.69	มาก
คะแนนเฉลี่ย	3.98	0.59	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหมู่บ้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) สำหรับหัวข้อที่ 1 และ 3 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ 3.74 ตามลำดับ

ตาราง 17 คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเมื่อมารับบริการเป็นอย่างดี	4.23	0.61	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำปรึกษา และติดตามผลการให้บริการ	4.23	0.68	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ และนอบน้อมต่อผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.44	0.63	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) หรือจัดบริการนอกสถานที่แบบครบวงจร	3.84	0.69	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว โดยจัดลำดับก่อนหลัง	4.16	0.57	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและใส่ใจปัญหาของผู้มารับบริการ	4.28	0.70	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไมตรี เล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น มีน้ำดื่ม กาแฟ และขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น	4.09	0.57	มาก
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น	4.28	0.50	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.19	0.35	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หัวข้อที่ 3, 6, 8, 1 และ 2 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.28, 4.28, 4.23 และ 4.23 ตามลำดับ สำหรับหัวข้อที่ 5, 7 และ 4 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.09 และ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 18 คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลรวดเร็ว	3.81	0.50	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วนและชัดเจน	3.95	0.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ	4.02	0.51	มาก
4. เจ้าหน้าที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	4.37	0.58	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความละเอียดถูกต้องในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.14	0.56	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.06	0.36	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หัวข้อเจ้าหน้าที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ในการ

ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) สำหรับหัวข้อที่ 5, 3, 2 และ 1 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14, 4.02, 3.95 และ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 19 คะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	\bar{x}	S.D	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่คิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน	4.07	0.77	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎหมาย หรือ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และสามารถชี้แจงรายละเอียดได้	4.37	0.62	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส	4.49	0.59	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.31	0.49	มาก ที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หัวข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส และหัวข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎหมาย หรือ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และสามารถชี้แจงรายละเอียดได้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.37 ตามลำดับ และสำหรับหัวข้อเจ้าหน้าที่คิดค่าธรรมเนียม

ต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 100 คน

2. บุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 43 คน

เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ เพศ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ L.S.D. (Least-Significant Different) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ดังแสดงในตาราง 20 - 26

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ด้านการมีส่วนร่วมของ เจ้าหน้าที่	3.84	.51	3.82	.48	.209	.418
ด้านการให้บริการ	3.85	.47	3.85	.38	.038	.454
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จากเจ้าหน้าที่	4.01	.38	3.95	.42	.695	.245
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการ	4.05	.43	4.01	.50	.496	.311
รวม	3.94	.34	3.91	.34	.459	.324

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3.852	4	.963	4.419	.003*
	ภายในกลุ่ม	20.703	95	.218		
	รวม	24.554	99			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.803	4	.201	1.093	.365
	ภายในกลุ่ม	17.438	95	.184		
	รวม	18.240	99			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.424	4	.106	.653	.626
	ภายในกลุ่ม	15.436	95	.162		
	รวม	15.860	99			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.046	4	.262	1.260	.291
	ภายในกลุ่ม	19.731	95	.208		
	รวม	20.778	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.934	4	.234	2.105	.086
	ภายในกลุ่ม	10.544	95	.111		
	รวม	11.478	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LS.D. ดังแสดงในตาราง 21

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	อายุ				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ต่ำกว่า 31 ปี	3.46	-	-.511*	-.511*	-.390*	-.437*
2. 31 – 40 ปี	3.97		-	.000	.121	.074
3. 41 – 50 ปี	3.97			-	.121	.074
4. 51 – 60 ปี	3.85				-	-.047
5. 61 ปีขึ้นไป	3.90					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LS.D. พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.071	4	.518	2.188	.076
	ภายในกลุ่ม	22.483	95	.237		
	รวม	24.554	99			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.730	4	.182	.989	.417
	ภายในกลุ่ม	17.511	95	.184		
	รวม	18.240	99			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.964	4	.241	1.538	.198
	ภายในกลุ่ม	14.896	95	.157		
	รวม	15.860	99			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.826	4	.456	2.288	.066
	ภายในกลุ่ม	18.952	95	.199		
	รวม	20.778	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.933	4	.233	2.101	.087
	ภายในกลุ่ม	10.545	95	.111		
	รวม	11.478	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามระดับการศึกษา

โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอาชีพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3.306	4	.827	3.696	.008*
	ภายในกลุ่ม	21.248	95	.224		
	รวม	24.554	99			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.549	4	.387	2.204	.074
	ภายในกลุ่ม	16.691	95	.176		
	รวม	18.240	99			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.820	4	.205	1.295	.278
	ภายในกลุ่ม	15.040	95	.158		
	รวม	15.860	99			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.212	4	.303	1.471	.217
	ภายในกลุ่ม	19.566	95	.206		
	รวม	20.778	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.231	4	.308	2.853	.058
	ภายในกลุ่ม	10.247	95	.108		
	รวม	11.478	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม ปัจจัยด้านอาชีพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LS.D. ดังแสดงในตาราง 24

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	อาชีพ				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.00	-	.043	.234*	.000	.889*
2. ค้าขาย/ธุรกิจของ ตัวเอง	3.96		-	.240*	-.043	.845*
3. เกษตรกร/รับจ้าง	3.72			-	-.284	.605*
4. ลูกจ้างของรัฐ	4.00				-	.889*
5. อื่นๆ	3.11					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LS.D. พบว่า ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากผู้ที่มีอาชีพ

รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย / ธุรกิจของตัวเอง เกษตรกร / รับจ้าง และลูกจ้างของรัฐ โดย
ผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ น้อยกว่า
ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย / ธุรกิจของตัวเอง เกษตรกร / รับจ้าง และลูกจ้าง
ของรัฐ

และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากผู้ที่มีอาชีพ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ธุรกิจของตัวเอง โดยผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร / รับจ้าง จะมี
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับ
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ธุรกิจของตัวเอง

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.749	4	.437	1.821	.131
	ภายในกลุ่ม	22.806	95	.240		
	รวม	24.554	99			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.202	4	.301	1.676	.162
	ภายในกลุ่ม	17.038	95	.179		
	รวม	18.240	99			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.218	4	.305	1.976	.104
	ภายในกลุ่ม	14.642	95	.154		
	รวม	15.860	99			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.496	4	.124	.581	.677
	ภายในกลุ่ม	20.281	95	.213		
	รวม	20.778	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.003	4	.251	2.275	.067
	ภายในกลุ่ม	10.475	95	.110		
	รวม	11.478	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ปัจจัยด้านรายได้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 43 คน

เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LS.D. (Least-Significant Different) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงในตาราง 27 - 34

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการมีส่วนร่วมของ เจ้าหน้าที่	4.00	.61	3.96	.60	.216	.415
ด้านการให้บริการ	4.17	.33	4.21	.37	-.334	.370
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จากเจ้าหน้าที่	4.17	.36	3.98	.36	1.657	.053
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการ	4.17	.51	4.41	.45	-.1662	.052
รวม	4.13	.32	4.14	.31	-.156	.439

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.008	3	.669	2.047	.123
	ภายในกลุ่ม	12.747	39	.327		
	รวม	14.755	42			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.197	3	.066	.523	.669
	ภายในกลุ่ม	4.906	39	.126		
	รวม	5.103	42			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.840	3	.280	2.312	.091
	ภายในกลุ่ม	4.723	39	.121		
	รวม	5.563	42			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.422	3	.474	2.133	.112
	ภายในกลุ่ม	8.666	39	.222		
	รวม	10.088	42			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.951	3	.317	4.022	.014*
	ภายในกลุ่ม	3.074	39	.079		
	รวม	4.025	42			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LS.D. ดังแสดงในตาราง 28

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	— x	อายุ				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ต่ำกว่า 31 ปี	4.29	-	.133	.076	.611*	-
2. 31 – 40 ปี	4.16		-	-.057	.479*	
3. 41 – 50 ปี	4.22			-	.536*	
4. 51 – 60 ปี	3.68				-	
5. 61 ปีขึ้นไป	-					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LS.D. พบว่า ผู้ที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน โดยภาพรวม แตกต่างจากผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี โดยผู้ที่มีอายุ 51 – 60 ปี จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5.010	3	1.253	4.884	.003*
	ภายในกลุ่ม	9.744	39	.256		
	รวม	14.755	42			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.660	3	.165	1.411	.249
	ภายในกลุ่ม	4.443	39	.117		
	รวม	5.103	42			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.096	3	.024	.166	.954
	ภายในกลุ่ม	5.467	39	.144		
	รวม	5.563	42			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.830	3	.207	.851	.502
	ภายในกลุ่ม	9.258	39	.244		
	รวม	10.088	42			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.523	3	.131	1.420	.246
	ภายในกลุ่ม	3.502	39	.092		
	รวม	4.025	42			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LS.D. ดังแสดงในตาราง 30

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ระดับการศึกษา				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	4.00	-	-.375	-.208	.100	.917*
2. ม.6 หรือ ปวช.	4.38		-	.167	.475*	1.292*
3. ปวส. หรือ ปวท. หรือ อนุปริญญา	4.21			-	.308	1.125*
4. ปริญญาตรี	3.90				-	.817*
5. สูงกว่าปริญญาตรี	3.08					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของLS.D.พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. ม.6 หรือ ปวช. ปวส. หรือ ปวท. หรือ อนุปริญญา และปริญญาตรี โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. ม.6 หรือ ปวช. ปวส. หรือ ปวท. หรือ อนุปริญญา และปริญญาตรี

และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช.

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอาชีพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ		ลูกจ้าง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	3.70	.61	4.22	.47	-3.142	.001*
ด้านการให้บริการ	4.16	.36	4.23	.34	-.671	.253
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	4.09	.40	4.03	.34	.492	.313
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	4.27	.51	4.35	.48	-.537	.297
รวม	4.05	.31	4.21	.30	-1.659	.053

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมปัจจัยด้านอาชีพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานจ้างหรือลูกจ้างจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่มากกว่าข้าราชการหรือพนักงานส่วนตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4.081	3	1.360	4.971	.005*
	ภายในกลุ่ม	10.673	39	.274		
	รวม	14.755	42			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.410	3	.137	1.134	.347
	ภายในกลุ่ม	4.694	39	.120		
	รวม	5.103	42			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.533	3	.178	1.378	.264
	ภายในกลุ่ม	5.030	39	.129		
	รวม	5.563	42			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.067	3	.022	.087	.967
	ภายในกลุ่ม	10.021	39	.257		
	รวม	10.088	42			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.534	3	.178	1.987	.132
	ภายในกลุ่ม	3.492	39	.090		
	รวม	4.025	42			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมปัจจัยด้านรายได้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านรายได้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LS.D. ดังแสดงในตาราง 33

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้

รายได้	— x	รายได้				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	—					
2. 5,001 – 10,000 บาท	4.25		—	.546*	.254	1.087*
3. 10,001 – 15,000 บาท	3.71			—	-.292	.542
4. 15,001 – 20,000 บาท	4.00				—	.833
5. มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	3.17					—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LS.D. พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป โดยผู้ที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำจังหวัดพะเยา

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 143 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 100 คน และบุคลากรที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 43 คน จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดพบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

บทที่ 5

บทสรุป

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) และเพื่อให้การศึกษาค้นคว้างานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาได้นำการวิจัยเอกสารมาประกอบการวิจัยครั้งนี้ด้วย โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 143 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 100 คน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน จำนวน 43 คนโดยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำนวน 11 หมู่บ้าน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทั้ง 4 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชากรที่มีปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ทั้งพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างหรือลูกจ้าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชากรที่มีปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชากรที่มีปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน เฉพาะในด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานที่มีปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันทั้งด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่ยังต้องความสำเร็จ และเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านต่างๆ ประสบความสำเร็จได้ง่าย การมีส่วนร่วมจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ดักคี่ ปิ่นทอง (2527, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า เป็นการ

เข้าร่วมกิจกรรมของชาวบ้านตามที่หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนคิดขึ้นหรือชาวบ้านเป็นผู้เสนอ โดยมีการเข้าร่วมในหลายระดับ เช่น การเข้าร่วมในการฟังเฉย ๆ ฟังและออกความคิดเห็น ตลอดจนร่วมในการวางแผน ผู้เข้าร่วมมีตั้งแต่ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้านและชาวบ้านทั่วไป

ประพนธ์ ปยรัตน์ (2543, หน้า 16) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของคนที่อยู่ร่วมกันในชุมชน ในการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุม โดยอาศัยทรัพยากรท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ด้วยการพึ่งพาตนเองของท้องถิ่น

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2556, หน้า 20) ได้ให้ความเห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การปฏิบัติ และการรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันเป็นผลกระทบถึงตัวของประชาชนเอง การที่สามารถทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท เพื่อแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้นได้นั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ต้องยอมรับปรัชญา พัฒนาชุมชนที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับ ผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของชุมชน ขณะเดียวกันต้องยอมรับด้วยความบริสุทธิ์ใจด้วยว่ามนุษย์นั้นสามารถพัฒนาได้ ถ้ามีโอกาสและได้รับการชี้แนะอย่างถูกต้อง ตามทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชนทฤษฎีการกระทำของสังคม

สมศักดิ์ สุวรรณจรีต (2531, หน้า 43-44) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมของประชาชน ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมโดยตรง ได้แก่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาโดยตรงด้วยตนเองในลักษณะต่าง ๆ เช่น ร่วมเป็นกรรมการบริหารโครงการ การให้ข้อคิดเห็น การสละแรงงาน การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามโครงการ

2. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การมีส่วนร่วม โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชนเช่น ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะผ่านทางสมาชิกสภาเทศบาลหรือคณะเทศมนตรี

3. การมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้ ได้แก่ การมีส่วนร่วมผ่านสถาบันหรือหน่วยงานที่เชิญชวนหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นได้มีการกล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชน ว่าประชาชนอาจเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ 5 ลักษณะ คือ

- 3.1 การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข
- 3.2 การตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหา
- 3.3 การปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนา
- 3.4 การได้รับประโยชน์จากผลของการพัฒนา

3.5 การประเมินผลกิจกรรมการพัฒนา

เว็ลธส์เฮลท์ ออกาไนเซชัน (World Health Organization, 1981, pp. 41–49) ได้เสนอรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ถือว่าเป็นรูปแบบที่แท้จริงหรือสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยขบวนการ 3 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาจัดอันดับความสำคัญเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการ ติดตามประเมินผลและประการสำคัญคือ การตัดสินใจด้วยตัวเอง

2. การดำเนินกิจกรรม ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการและการบริหารการใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรร ควบคุมทางการเงินและการบริหาร

3. การใช้ประโยชน์ ประชาชนจะต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นที่ที่เท่ากัน ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว สังคม หรือวัตถุ

จากแนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้แล้วนั้นสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีความคิดเห็นต้องการให้องค์กร หรือหน่วยงาน ประสบความสำเร็จตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่นั้น ๆ โดยมีส่วนร่วมตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ทั้งการมีส่วนร่วมทางตรงหรือทางอ้อม

พิทยา บวรวัฒนา (2541) คำว่าประสิทธิผลขององค์กรมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่าประสิทธิภาพขององค์กร (organization efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์กรที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ไซมอน (Simon, 1976, p. 180) ได้ให้แนวคิดอันเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ดังนี้ ประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าลบบปัจจัยทางด้านผลผลิตหรืออีกนัยหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพจะเท่ากับ ปัจจัยนำเข้าลบบด้วยปัจจัยทางด้านผลผลิตที่ได้รับ ขณะเดียวกันถ้าเป็นการบริหารองค์กรในระบบราชการสิ่งที่ควรเพิ่มเติมเข้ามา ก็คือความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการด้วยนั่นเอง

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างอิงใน มนตรีแก้วสุริยะ, 2555, หน้า 13–14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 สวัสดิการ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน
 - 3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.8 การจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างอิงใน มนตรีแก้วสุริยะ, 2555, หน้า 14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน
2. การรับสถานการณ์
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ

6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 108) ได้กล่าวว่าทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในกลุ่มสมาชิกและผู้ที่ เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ คือ

- 1.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ
- 1.2 มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ
- 1.3 มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยน ความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์การ

3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไข ปัญหาความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผู้ศึกษาวิจัยได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน และปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร จากการศึกษารายชื่อ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน โดยเฉพาะด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ และเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จได้ง่าย การมีส่วนร่วมจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน และปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2542). **การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต.**
กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- โกวิทย์ กระจำง. (2540). **การกระจายอำนาจทางการศึกษา : รำลึกถึงเหตุการณ์ 6 ต.ค. 2519.** เอกสาร
ประกอบการประชุมวิชาการประเพณีมหิดล - ธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2527). **การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาคนชนบท : การบริการงาน
พัฒนาชนบท.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไอดีเอ็นเอสไตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2545). **เอกสารประกอบการสอน : แนวความคิดว่าด้วยความสัมพันธ์ทางการคลัง
ระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). **การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- ดิเรก ฤกษ์หว่าย. (2527). **การพัฒนาชนบท : เน้นหนักการพัฒนาสังคมและแนวความคิดความ
จำเป็นพื้นฐาน.** กรุงเทพฯ : สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ บุญลา. (2540). **การมีส่วนร่วมของประชากรในการจัดการศึกษาภายใต้
โครงสร้างการบริหารและการจัดการศึกษาที่ไม่กระจายอำนาจ.** กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2538). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระ ฤญเจริญ. (2546). **การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
นโยบายและแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม, สำนัก. (2542).
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- ประพนธ์ ปิยะรัตน์. (2534). **การพัฒนาแบบมีส่วนร่วม เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ
เรื่องการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม.** สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 558).

- มนตรี แก้วสุริยะ. (2555). **ประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553** ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรจาง ตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์ รม.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา.พะเยา.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2556). **เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาชนบท สาขาส่งเสริมการเกษตร และสหกรณ์ หน่วยที่ 8 - 15.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รสนันท์ รัตนเสริมพงศ์. (2550). **การกระจายอำนาจและการบริหารท้องถิ่น.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.วารสารการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 5, ฉบับที่ 2.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มूलฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ รม. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์., คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณิ์ บันเทิง และคณะ. (2533). **รายงานวิจัยความพึงพอใจของผู้คลอดต่อบริการพยาบาลของ นิสิตพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** กรุงเทพฯ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2533). **วิวัฒนาการการเมืองการปกครองไทย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมศักดิ์ สุวรรณสุจริต. (2531, กันยายน). **“แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนเมือง”** ท้องถิ่น. หน้า 43-44.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Simon, Herbert A. (1976). **Administrative Behavior (3 rd ed.)** .New York : The FreePress
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation.** New York; N.Y. John Wiley and Sons.
- Gilmer, Von Haller B. (1971). **Industrial Psychology.** New Yourk: McGraw – Hill.
- Millet, John D. (1954). **Management in the public Service.** New York : McGraw-Hall Book Company, Inc.

Mongtagu, Harris G. (1984). **Comparative local government**. Great Britain : William Brendon and Son.

World Health Organization. (1981). **Community Envelopment in Health for Primary HealthCare**. Geneva : WHO.





ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับประชาชน

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต.เชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามสภาพความเป็นจริงโดยข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของผู้วิจัย และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพผลต่อไป และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ในความอนุเคราะห์ของท่าน

สิบเอกนรวิษญ์ สมฤทธิ์

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาเนโบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 31 ปี 2. 31 – 40 ปี
3. 41 – 50 ปี 4. 51 – 60 ปี
5. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าระดับ ม.6 / ปวช. 2. ม. 6 หรือ ปวช.
3. ปวส. หรือ ปวท. หรืออนุปริญญา 4. ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ค้าขาย/ธุรกิจของตนเอง
3. เกษตรกร/รับจ้าง 4. ลูกจ้างของรัฐ
5. อื่น ๆ

5. รายได้

1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท
3. 10,001 – 15,000 บาท 4. 15,001 – 20,000 บาท
5. มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้าน (สำหรับประชาชน)

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของแต่ละหมู่บ้าน เช่น งานศพ งานแต่ง งานวัด เป็นต้น					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหมู่บ้าน					
1.3 เจ้าหน้าที่มักให้ข้อเสนอแนะในกิจกรรมต่างๆ อย่างสร้างสรรค์					
2. ด้านการให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเมื่อมารับบริการเป็นอย่างดี					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำปรึกษา และติดตามผลการให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ และนอบน้อมต่อผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ					

รายการ	ประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) หรือจัดบริการนอกสถานที่แบบครบวงจร					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว โดยจัดลำดับก่อนหลัง					
2.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และใส่ใจปัญหาของผู้มารับบริการ					
2.7 เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไมตรี เล็ก ๆ น้อย เช่น มีน้ำดื่ม กาแฟ และขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น					
2.8 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น					
3.ด้านข้อมูลข่าวสาร					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน และชัดเจน					

รายการ	ประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ					
3.4 เจ้าหน้าที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน					
3.5 เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความละเอียดถูกต้องในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร					
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
4.1 เจ้าหน้าที่คิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน					
4.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎหมาย หรือข้อบังคับต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และสามารถชี้แจงรายละเอียดได้					
4.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับพนักงานและลูกจ้าง

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต.เชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามสภาพความเป็นจริงโดยข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของผู้วิจัย และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ในความอนุเคราะห์ของท่าน

สิบเอกนรรวิชญ์ สมฤทธิ์

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้าน (สำหรับพนักงานและลูกจ้าง) คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของแต่ละหมู่บ้านเช่น งานศพ งานแต่ง งานวัด เป็นต้น					
1.2 ท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหมู่บ้าน					
1.3 ท่านมักให้ข้อเสนอแนะในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์					
2. ด้านการให้บริการ					
2.1 ท่านอำนวยความสะดวกเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นอย่างดี					
2.2 ท่านมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา และติดตามผลการให้บริการ					
2.3 ท่านใช้วาจาสุภาพ และนอบน้อมต่อผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ					

รายการ	ประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 ท่านให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) หรือจัดบริการนอกสถานที่แบบครบวงจร					
2.5 ท่านให้บริการที่รวดเร็ว โดยจัดลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระเบียบ					
2.6 ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและใส่ใจปัญหาของผู้มารับบริการ					
2.7 ท่านมีน้ำใจไมตรี เล็ก ๆ น้อย เช่น มีน้ำดื่ม กาแฟ และขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น					
2.8 ท่านปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น					
3.ด้านข้อมูลข่าวสาร					
3.1 ท่านให้บริการข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว					
3.2 ท่านให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วนและชัดเจน					

รายการ	ประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 ท่านมีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ					
3.4 ท่านยึดหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน					
3.5 ท่านคำนึงถึงความละเอียดถูกต้องในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร					
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ					
4.1 ท่านคิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความถูกต้องชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน					
4.2 ท่านปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎหมาย หรือ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และสามารถชี้แจงรายละเอียดได้					
4.3 ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม
วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ชื่อเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน
ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา”

ชื่อนักศึกษา ลิบเอกนรวิษณ์ สมฤทธิ์ หลักสูตร วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ดร.รัชนีศรี เกียรติบุตร

1. ชื่อสกุลผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยพะเยา

สถานที่ทำงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

2. ชื่อสกุลผู้เชี่ยวชาญ ดร.พงษ์สนิหิ คุณณะลา

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยพะเยา

สถานที่ทำงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

3. ชื่อสกุลผู้เชี่ยวชาญ นายเชาวน์ หายทุกข์

ตำแหน่งปัจจุบัน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม

สถานที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของเนื้อหา

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็น

ให้คะแนน + 1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและ

สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและ

สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้คะแนน - 1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและ

สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ประชาชน

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				
1. เพศ	+1	+1	+1	1
2. อายุ	+1	+1	+1	1
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1
4. อาชีพ	+1	+1	+1	1
5. รายได้	+1	+1	+1	1
ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้าน				
1. ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่				
1.1 เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของแต่ละหมู่บ้าน เช่น งานศพ งานแต่ง งานวัด เป็นต้น	+1	+1	+1	1
1.2 เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหมู่บ้าน	+1	+1	+1	1
1.3 เจ้าหน้าที่มักให้ข้อเสนอแนะในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์	+1	+1	+1	1
2. ด้านการให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเมื่อมารับบริการเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1
2.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำปรึกษา และติดตามผลการให้บริการ	+1	+1	+1	1
2.3 เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพและนอบน้อมต่อผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว(one stop service) หรือจัดบริการนอกสถานที่แบบครบวงจร	+1	+1	+1	1
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็วโดยจัดลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	1
2.6 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและใส่ใจปัญหาของผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	1
2.7 เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไมตรีเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่นมีน้ำดื่ม กาแฟ และขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น	+1	+1	+1	1
2.8 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น	+1	+1	+1	1
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว	+1	+1	+1	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วนและชัดเจน	+1	+1	+1	1
3.3 เจ้าหน้าที่มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ	+1	+1	+1	1
3.4 เจ้าหน้าที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	+1	+1	+1	1
3.5 เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความละเอียดถูกต้องในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	+1	+1	+1	1
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	+1	+1	+1	1
4.1 เจ้าหน้าที่คิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน	+1	+1	+1	1
4.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎหมาย หรือ ข้อบังคับต่างๆ อย่างถูกต้องและสามารถชี้แจงรายละเอียดได้	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
4.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความ ความน่าเชื่อถือและโปร่งใส	+1	+1	+1	1
ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ				

พนักงานและลูกจ้าง

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่	คนที่	คนที่	
	1	2	3	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				
1. เพศ	+1	+1	+1	1
2. อายุ	+1	+1	+1	1
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1
4. อาชีพ	+1	+1	+1	1
5. รายได้	+1	+1	+1	1
ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้าน				
1. ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่				
1.1 ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของแต่ละหมู่บ้าน เช่น งานศพ งานแต่ง งานวัด เป็นต้น	+1	+1	+1	1
1.2 ท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหมู่บ้าน	+1	+1	+1	1
1.3 ท่านมักให้ข้อเสนอแนะในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์	+1	+1	+1	1
2. ด้านการให้บริการ				
2.1 ท่านอำนวยความสะดวกเมื่อมารับบริการเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1
2.2 ท่านมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา และติดตามผลการให้บริการ	+1	+1	+1	1
2.3 ท่านใช้วาจาสุภาพ และนอบน้อมต่อผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่	คนที่	คนที่	
	1	2	3	
2.4 ท่านให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) หรือจัดบริการนอกสถานที่แบบครบวงจร	+1	+1	+1	1
2.5 ท่านให้บริการที่รวดเร็วโดยจัดลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	1
2.6 ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและใส่ใจปัญหาของผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	1
2.7 ท่านมีน้ำใจไมตรีเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่นมีน้ำดื่ม กาแฟ และขนมไว้บริการประชาชน เป็นต้น	+1	+1	+1	1
2.8 ท่านปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย การแสดงตัว เป็นต้น	+1	+1	+1	1
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร				
3.1 ท่านให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว	+1	+1	+1	1
3.2 ท่านให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วนและชัดเจน	+1	+1	+1	1
3.3 ท่านมีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ	+1	+1	+1	1
3.4 ท่านยึดหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	+1	+1	+1	1
3.5 ท่านคำนึงถึงความละเอียดถูกต้องในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	+1	+1	+1	1
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	+1	+1	+1	1
4.1 ท่านคิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน	+1	+1	+1	1
4.2 ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย หรือข้อบังคับต่าง ๆ อย่างถูกต้องและสามารถชี้แจงรายละเอียดได้	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
4.3 ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความ ความน่าเชื่อถือและโปร่งใส	+1	+1	+1	1
ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ				





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	ลبيبเอกนรวิชัย สมฤทธิ์
วัน เดือน ปี เกิด	13 มกราคม 2524
ที่อยู่ปัจจุบัน	221 หมู่ 11 ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักพัฒนาชุมชน 5
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2545	นายสิบประจำหมวด
พ.ศ. 2553	นักพัฒนาชุมชนตำบลป่าสัก
พ.ศ. 2556	นักพัฒนาชุมชนตำบลเชียงบาน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2552	รป.ศ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

